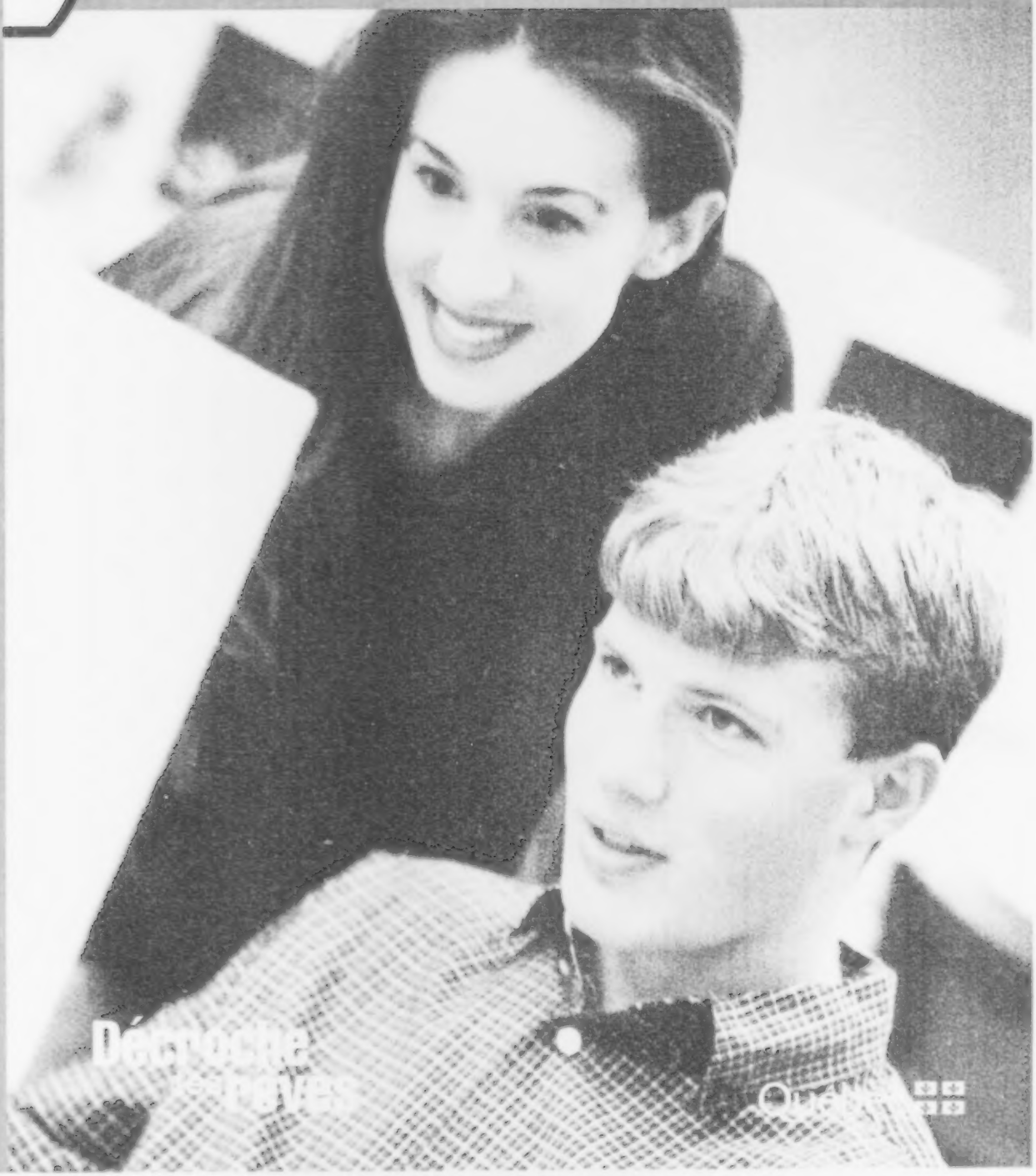
AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES

rapport annuel 2002-2003

La gestion par résultats



AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES

rapport annuel 2002-2003

La gestion par résultats

Décroche tes rêves

Québec

106-01073/

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2004 — 03-00266
ISBN: 2-550-41823-9
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2004

Mot du sous-ministre adjoint

Je suis fier de vous présenter le Rapport annuel de gestion de l'Aide financière aux études qui fait état de nos principales réalisations. L'année 2002-2003 a été marquée par deux préoccupations majeures: s'assurer de bien gérer les services que nous rendons à notre clientèle et préparer les changements importants à venir au régime d'aide financière aux études. Les efforts consentis ont permis notamment d'augmenter l'efficacité des opérations et la qualité des services offerts à notre clientèle étudiante.

Ce rapport démontre la consolidation des acquis en matière de services à la clientèle par l'amélioration de l'accessibilité à notre service téléphonique et le respect des engagements de la déclaration de services aux citoyens au niveau du traitement des demandes d'aide financière. On note également une augmentation très significative de l'utilisation des services en ligne.

La mise en œuvre du nouveau régime d'aide financière aux études se fera dès avril 2004. Ce régime va davantage correspondre à la réalité scolaire et budgétaire de la clientèle étudiante.

Toutes ces réalisations ont été rendues possibles grâce à la collaboration soutenue de tout notre personnel, des partenaires des établissements d'enseignement et des établissements financiers. Notre engagement pour 2003-2004 est de maintenir ce niveau de services et de faciliter davantage la remise de l'aide financière aux études.

Le sous-ministre adjoint,

Claude Provencher

Québec, le 1er mars 2004

Déclaration de l'Aide financière aux études

Le sous-ministre adjoint et les autres membres du comité de direction de l'Aide financière aux études assument la responsabilité des résultats et des renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion. Cette responsabilité porte sur la fiabilité de l'information présentée et des contrôles qui s'y rapportent.

À notre connaissance, ce rapport décrit fidèlement la mission, les mandats et les programmes de l'Aide financière aux études; il fait état des objectifs, des indicateurs, des cibles et des résultats du Plan d'action 2002-2003 et présente les engagements pris par le ministère de l'Éducation dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Les membres du comité de direction ont approuvé le présent rapport. De plus, la Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible de l'information présentée dans la quatrième section du document et a produit un rapport de validation à cet égard.

À notre avis, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2002-2003 est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2003.

Le sous-ministre adjoint,

Claude Provencher

La directrice de la gestion des prêts,

Louise Soucy

Le directeur des services à la clientèle et de l'attribution,

Daniel Caron

Le directeur du développement technologique et du soutien aux opérations,

Michel Bisson

Québec, le 1er mars 2004

Ministère
de l'Éducation
Québec

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la quatrième section du rapport annuel de gestion de l'Aide financière aux études pour l'exercice terminé le 31 mars 2003. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à la direction de l'Aide financière aux études.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons effectué au cours de l'examen; par conséquent, nous n'exprimons pas ici une opinion en tant que vérificateur sur l'information examinée.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs interne (IVI). Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à mener des discussions à partir de l'information fournie. Nous avons également pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections de ce rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, rien ne nous porte à croire que l'information contenue dans la quatrième section du rapport annuel de gestion 2002-2003 n'est pas, à tous égards importants, fiable, plausible et cohérente.

Le directeur par intérim de la vérification interne,

Pierre Bédard

Pierre Bédard, CGA

Québec, le 15 décembre 2003

TABLE DES MATIÈRES

L'ANNÉE 2002-2003 EN QUELQUES MOTS 3

1 PRÉSENTATION 5

1.1 Aide financière aux études 5
1.2 Mission et programmes 5
1.3 Clientèle, produits et services 6
1.4 Nombre de bénéficiaires et montant de l'aide attribuée 7
1.5 Ressources humaines et financières 7
1.6 Partenariat 7
1.7 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 7

2 RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 8

3 PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2002-2003 9

4 RÉSULTATS ATTEINTS 11

5 RESSOURCES FINANCIÈRES POUR L'EXERCICE 2002-2003 44

ANNEXES

Annexe 1 Définition des indicateurs 47

Annexe 2 Orientations stratégiques, objectifs stratégiques et cibles chiffrées 2002-2003 52

Annexe 3 Orientations stratégiques, objectifs stratégiques et cibles chiffrées 2003-2004 53

Annexe 4 Organigramme 54

L'ANNÉE 2002-2003 EN QUELQUES MOTS

Aide versée aux étudiantes et aux étudiants:

- L'Aide financière aux études a attribué 638,0 M$: 345,0 M$ en prêts et 293,0 M$ en bourses.
- Il y a eu 130 200 étudiantes et étudiants qui ont reçu une aide financière:
  - 73 600 ont reçu un prêt et une bourse totalisant en moyenne 6 700 $ (2 778 $ en prêt et 3 922 $ en bourse);
  - 55 900 ont reçu un prêt seulement d'un montant moyen de 2 517 $;
  - 700 ont reçu une bourse seulement d'un montant moyen de 5 552 $.

Services donnés aux étudiantes et aux étudiants:

- Le délai moyen de traitement des demandes d'aide a été de 3,4 semaines;
- 89,1 % des demandes d'aide complètes ont été traitées dans un délai maximal de 6 semaines;
- Les préposés au centre d'appels ont répondu à 203 400 appels téléphoniques; 12 000 personnes ont été reçues au comptoir;
- 99,0 % des demandes pour bénéficier du Programme de remboursement différé ont été traitées dans un délai moyen de 2,4 semaines.

Administration du régime:

- Des créances totalisant 75,0 M$ ont été recouvrées.

Services à la clientèle

C'est en étroite collaboration avec ses partenaires des établissements d'enseignement que l'Aide financière aux études a défini ses orientations en matière de service à la clientèle. Un plan directeur, déposé à l'automne 2002, a permis d'identifier les projets destinés à bonifier les services offerts à la clientèle étudiante. L'Aide financière aux études a notamment poursuivi l'amélioration de l'accessibilité à son service téléphonique.

Adaptation du régime d'aide financière aux études et implantation des nouvelles technologies

En 2002-2003, l'Aide financière aux études a déployé d'importants efforts pour moderniser son régime d'aide financière. Les travaux ont été regroupés sous deux axes principaux:

- travaux préparatoires sur les aspects légaux et réglementaires du nouveau régime d'aide financière aux études;
- ajustements des systèmes informatiques pour soutenir l'implantation du projet de développement de nouvelles technologies de l'information et de la communication (projet Contact).

1 PRÉSENTATION

1.1 Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ce cadre assure à la population québécoise et à la clientèle de l'Aide financière aux études, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités. Il permet aussi à l'Aide financière aux études de se conformer à la volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement sur tous les plans.

1.2 Mission et programmes

L'Aide financière aux études a pour mission de favoriser l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière adapté aux besoins de la population étudiante. L'objectif du Programme de prêts et bourses est d'empêcher, par l'attribution d'une aide financière adéquate, que les personnes qui désirent poursuivre des études à temps plein et qui en ont la volonté et la capacité ne puissent le faire par manque de ressources financières. Le Programme repose toutefois sur le principe selon lequel les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études. Afin d'accomplir sa mission, l'Aide financière aux études doit s'assurer que chaque personne bénéficie des avantages auxquels la Loi et le Règlement sur l'aide financière aux études lui donnent droit.

À cette fin, l'Aide financière aux études doit prendre les moyens nécessaires pour traiter avec justesse, promptitude et équité les demandes d'aide qui lui sont transmises. Elle doit agir en collaboration avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, elle doit s'assurer que ses activités sont conduites avec rigueur et avec le plus grand souci d'une gestion transparente et efficace des fonds publics.

L'Aide financière aux études assure la gestion du Programme de prêts et bourses, son programme principal, auquel se greffent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers:

- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme d'allocation pour les besoins particuliers des personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'une autre déficience reconnue;
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus d'associations étudiantes nationales;
- le Programme études-travail;
- le Programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur (suspendu pour évaluation depuis le 30 juin 2003);
- le Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire;
- le Programme de remise de dette.

L'Aide financière aux études assure l'évaluation, le développement et la promotion de ces programmes d'aide financière.

De plus, l'Aide financière aux études gère les deux programmes suivants:

- le Programme de bourses d'été de langues du gouvernement fédéral;
- le Programme de bourses d'été pour francophones hors Québec.

Par ailleurs, l'Aide financière aux études met à la disposition de sa clientèle l'Unité des droits de recours qui regroupe, depuis janvier 2002, le Bureau des plaintes, le Bureau de révision et le Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

1.3 Clientèle, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés à la population scolaire des réseaux secondaire (formation professionnelle), collégial et universitaire.

L'Aide financière aux études a la responsabilité de deux activités principales: l'attribution de l'aide et la gestion des prêts. Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide. Le paiement des intérêts et le remboursement des réclamations aux établissements financiers, ou l'annulation de celles-ci, de même que la conclusion d'ententes de remboursement avec des ex-étudiantes et des ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

Les certificats de prêt sont attribués pour les études ou pour l'achat d'un micro-ordinateur, tandis que les bourses sont versées en complément aux prêts ou encore dans le cadre du Programme de bourses d'été de langues, dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts liés à l'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services et de matériel adaptés pour les élèves ainsi que les étudiantes et les étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'une autre déficience reconnue.

Au cours de l'année d'attribution 2002-2003, l'Aide financière aux études a procédé à l'examen de quelque

- 149 000 demandes de prêt et 96 600 demandes de bourse;
- 18 300 demandes de renseignements supplémentaires;
- 107 300 demandes relatives à un changement de situation;
- 1 500 demandes de prêt pour des études à temps partiel;
- 8 600 demandes de remboursement d'orthèses visuelles;
- 7 000 demandes de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- 5 300 demandes de bourse d'été de langues.

Elle a continué à financer le Programme études-travail administré par les établissements d'enseignement participants. Elle a analysé près de 2 000 demandes de remise de dette et traité quelque 352 700 enveloppes reçues par courrier. De plus, le personnel préposé à l'accueil et aux renseignements a rencontré, au comptoir, près de 12 000 personnes au cours de l'année. Le service téléphonique interactif a reçu, pendant cette période, 363 100 appels.

En outre, l'Aide financière aux études paie aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus sur les prêts autorisés qu'ils ont consentis aux étudiantes et aux étudiants pendant leurs études à temps plein ou à temps partiel ou encore en vertu du Programme de remboursement différé destiné aux personnes qui sont en situation financière précaire.

Enfin, l'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut. Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule la récla-

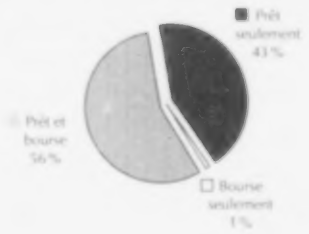
mation de l'établissement financier si une entente de remboursement est conclue. Sinon, elle rembourse l'établissement financier et devient à son tour créancière.

L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Elle détient, à cet égard, un inventaire de 60 000 dossiers de recouvrement. Il s'agit des dossiers pour lesquels l'Aide financière aux études doit conclure et faire respecter une entente de remboursement avec la débitrice ou le débiteur, obtenir le remboursement total de la dette ou la radier, ou encore, pour lesquels elle attend l'application d'une mesure légale.

1.4 Nombre de bénéficiaires et montant de l'aide attribuée

En 2002-2003, 130 200 personnes ont bénéficié d'une aide financière totalisant 638,0 M$. De ce nombre, 73 600 ont obtenu un prêt moyen de 2 778 $ et une bourse moyenne de 3 922 $; 55 900 ont reçu un prêt seulement d'un montant moyen de 2 517 $; 700 ont bénéficié d'une bourse seulement d'un montant moyen de 5 552 $.

Volume de bénéficiaires en 2002-2003



1.5 Ressources humaines et financières

L'Aide financière aux études a pu compter, en 2002-2003, sur un effectif total de 201 employées et employés permanents et elle a engagé, selon ses besoins, 133 employées et employés occasionnels. Les ressources financières utilisées pour l'administration de l'Aide financière aux études ont totalisé 17,0 M$.

1.6 Partenariat

L'Aide financière aux études accomplit sa mission grâce aux relations étroites qu'elle entretient avec ses deux partenaires principaux, les établissements d'enseignement et les établissements financiers.

Les responsables de l'aide qui travaillent dans les 390 bureaux d'aide financière des établissements d'enseignement secondaire, collégial et universitaire conseillent les étudiantes et les étudiants et les assistent dans leurs démarches. Les modalités de cette collaboration sont définies dans un protocole d'entente fondé sur un décret gouvernemental préparé à cet effet. En outre, l'Aide financière aux études bénéficie, pour assurer la gestion des prêts, de la collaboration de responsables de l'aide dans quelque 800 centres de prêts situés dans des établissements financiers du Québec.

1.7 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

À la suite d'une décision gouvernementale, les ministères et organismes devront faire état, à compter de 2003-2004, dans leur rapport annuel de gestion, du suivi des recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec. Lorsque le Vérificateur général du Québec entreprend un suivi des recommandations, les gestionnaires des secteurs visés doivent produire un état de situation et fournir au Vérificateur général du Québec des documents qui lui permettront de porter jugement sur l'évolution de la situation.

Dans le présent rapport annuel, l'Aide financière aux études a tenu compte de certaines recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec relativement au Rapport annuel de gestion 2001-2002. Un bilan plus explicite du suivi des recommandations sera présenté dans le prochain rapport annuel de l'Aide financière aux études.

2 RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION

Le Plan d'action 2002-2003 précisait les enjeux de l'Aide financière aux études au regard des caractéristiques et des besoins de la clientèle, de la prestation de services à cette clientèle et de l'implantation de nouvelles technologies. À la lumière de ces enjeux, l'Aide financière aux études a défini trois orientations stratégiques:

- offrir un régime d'aide financière adapté aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle et qui tient compte des réalités sociales et économiques du Québec;
- permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières;
- faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

3 PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2002-2003

En 2002-2003, l'Aide financière aux études a essentiellement effectué les travaux requis pour adapter le régime d'aide financière aux besoins évolutifs de sa clientèle. Elle a d'abord planifié et organisé la mise en place du Programme de prêts pour les études à temps partiel. Par la même occasion, elle a fait en sorte que des clientèles particulières, par exemple les responsables de famille monoparentale qui ont des enfants de moins de 12 ans, soient reconnues à temps plein même si elles étudient à temps partiel. De plus, elle a révisé la rémunération versée aux établissements financiers, a procédé à l'indexation de certains paramètres du Programme de prêts et bourses et a étendu le Programme études-travail au secteur collégial.

Dans un souci constant d'améliorer les services à sa clientèle, l'Aide financière aux études a défini les orientations en cette matière en étroite collaboration avec ses partenaires des établissements d'enseignement. Un plan directeur, déposé à l'automne 2002, a permis de déterminer les projets d'amélioration concernant la clientèle étudiante. Pour que la clientèle ait plus de facilité à joindre son personnel, l'Aide financière aux études a continué d'améliorer l'accessibilité à son service téléphonique en élaborant un programme de formation continue pour le personnel ainsi qu'en implantant un programme d'assurance de la qualité. Un projet d'entente de collaboration visant à identifier clairement les responsabilités des bureaux d'aide financière des organismes scolaires a été élaboré. À la suite d'une série de consultations, l'Aide financière aux études a réparti l'ensemble des activités relatives à l'aide financière aux études de ces organismes en trois profils de prestation de services. Les ententes de collaboration entre l'Aide financière aux études et les organismes scolaires devraient entrer en vigueur en 2004.

Par ailleurs, les travaux de développement du projet de modernisation des technologies de l'information et de la communication (projet Contact), qui franchira une étape importante en 2004, se sont poursuivis au cours de la dernière année. Ces travaux ont permis à l'Aide financière aux études de faire appel aux nouvelles technologies utilisées dans le cadre de Contact et à ses fonctionnalités afin d'optimiser les investissements nécessaires à la mise en œuvre du Programme de prêts pour les études à temps partiel et d'accroître les services à la clientèle. Au 31 mars 2003, tous les documents relatifs aux demandes d'aide de l'année 2000-2001, de l'année 2001-2002 et plus de 70,0 % des documents relatifs à l'année 2002-2003 avaient été numérisés. Près de 900 000 dossiers sont maintenant accessibles au personnel de l'Aide financière aux études par voie électronique, ce qui permet d'accéder plus rapidement à une information de meilleure qualité.

En 2002-2003, plus d'un million de consultations ont été effectuées par Internet. En effet, depuis avril 2001, le nombre d'étudiantes et d'étudiants qui complètent leur demande d'aide financière et leur déclaration de situation réelle par Internet et consultent leur dossier par voie électronique, n'a cessé d'augmenter. L'utilisation d'Internet permet une validation immédiate de la déclaration de l'étudiante ou de l'étudiant et, de façon interactive, une adaptation en ligne du formulaire de sa situation particulière. Soulignons que 105 800 documents relatifs à la demande d'aide ont été remplis par Internet soit 43,0 % des demandes d'aide reçues. Dans le but de maintenir l'augmentation de l'utilisation de ses services Internet par les étudiantes et les étudiants, l'Aide financière aux études a repris le concours « Cliquez et courez la chance de gagner un remboursement de 500 $ » instauré l'an passé et a doublé le nombre de prix.

Toujours dans le cadre du projet Contact, des discussions avec les établissements financiers ont été amorcées. La fréquence des échanges augmentera avec le développement des outils informatiques.

De plus, l'Aide financière aux études a préparé les documents législatifs qui vont permettre la mise en place des mesures découlant du projet de modernisation du Programme de prêts et bourses.

Finalement, des énergies ont aussi été consacrées à assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études: l'efficacité des mesures de recouvrement a été améliorée. Ainsi, au cours de la dernière année, l'Aide financière aux études a recouvré 75,0 M$, soit plus de 40,0 % de ce qu'elle avait récupéré il y a deux ans (52,0 M$ en 2000-2001 et 64,0 M$ en 2001-2002).

4 RÉSULTATS ATTEINTS

Les orientations stratégiques du Plan d'action 2002-2003 sont présentées à l'annexe 2. Pour chacune des orientations stratégiques retenues, des cibles chiffrées et des objectifs stratégiques ont été établis par l'Aide financière aux études pour évaluer ses résultats et rendre compte de sa performance.

Les résultats présentés dans ce rapport sont regroupés selon les orientations stratégiques que l'Aide financière aux études s'est fixées pour 2002-2003. Pour chaque objectif stratégique, un tableau sommaire regroupant les indicateurs stratégiques et opérationnels présente l'ensemble des résultats obtenus et les compare, lorsque cela est pertinent, aux cibles chiffrées ainsi qu'aux résultats de l'an dernier. Les résultats sont ensuite interprétés et des constats permettent d'évaluer l'atteinte de l'objectif. Les éléments de planification stratégique prévus pour 2003-2004 se trouvent à l'annexe 3.

Il faut noter que certaines cibles et certains indicateurs ont été modifiés depuis le dernier rapport dans le but de refléter plus fidèlement le contexte dans lequel œuvre l'organisation. La comparaison des résultats entre deux années sera progressivement rétablie au rythme de l'évolution des indicateurs. Lorsque cela sera possible, les variations annuelles seront présentées.

Signalons que lorsque l'objectif mesuré est lié à des facteurs sur lesquels l'Aide financière aux études n'a aucun contrôle, par exemple la conjoncture économique, aucune cible ne peut être fixée. Dans le tableau concerné, une zone ombragée indique que l'information recherchée n'est pas disponible ou ne s'applique pas à l'indicateur visé.

Orientation stratégique 1

Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle et qui tient compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Objectif stratégique 1.1

Adapter le régime d'aide financière aux études aux besoins de la population étudiante, et ce, dans un environnement en constante évolution.

Planification 2002-2003 et résultats obtenus

INDICATEURS STRATÉGIQUES	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
1.1.1 Taux de participation des étudiantes et des étudiants au Programme de prêts et bourses		**29,7 %**		29,5 %	0,2 %
1.1.2 Montant d'aide moyen attribué sous forme de prêts et bourses		**Prêt moyen 2 665 $** **Bourse moyenne 3 936 $**		Prêt moyen 2 662 $ Bourse moyenne 3 766 $	3 $ 170 $

Fonctions, activités, initiatives

- Réalisation d'activités de connaissance de la clientèle et de son environnement
- Modification du régime

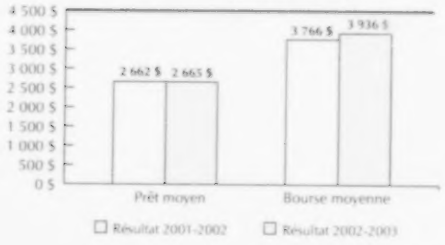
INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
1.1.3 Volume d'activités de connaissance réalisées	Complétées au 31 mars 2003: – deux études prospectives – deux évaluations – projets de loi et de règlement	• Une enquête portant sur les conditions de vie des étudiants • Une étude sur le secteur de la formation professionnelle • Deux évaluations en cours • Une modification à la loi • Deux modifications au règlement	Cible atteinte	Une étude portant sur deux clientèles terminée en septembre 2001 Deux évaluations terminées au 31 mars 2002 Deux modifications à la loi et deux modifications au règlement	
1.1.4 Volume d'étudiantes et d'étudiants concernés par les activités de connaissance		Enquête: toute la clientèle (échantillon) Étude: formation professionnelle (16 500 élèves) Évaluations: remise de dette (2 000 étudiantes et étudiants); remboursement différé (26 000 étudiantes et étudiants)		33 000 étudiantes et étudiants	
1.1.5 Volume d'étudiantes et d'étudiants touchés par les modifications apportées au régime		20 800 étudiantes et étudiants		De 1 900 à 29 000 personnes, selon la modification	

Constats et interprétation des résultats

Afin d'adapter le régime d'aide financière aux besoins de sa clientèle actuelle et potentielle, l'Aide financière aux études doit tenir compte des caractéristiques et de la situation des étudiantes et des étudiants. Elle peut ainsi moduler les divers changements apportés au régime en fonction de l'évolution du contexte socioéconomique du Québec. L'Aide financière aux études doit également examiner régulièrement les programmes qu'elle offre afin de s'assurer qu'ils contribuent toujours à l'accomplissement de sa mission.

Le taux de participation des étudiantes et des étudiants au Programme de prêts et bourses en 2002-2003 a été de 29,7 % comparativement à 29,5 % en 2001-2002, soit une augmentation de 0,2 %. Ces données sont basées sur le nombre d'étudiantes et d'étudiants du postsecondaire inscrits à temps plein au trimestre d'automne.

Montant moyen de l'aide attribué par étudiante et étudiant à la suite des modifications apportées au régime



En plus de l'impact sur le volume de la clientèle, les modifications apportées au régime ont eu une influence sur le montant d'aide attribué, principalement sur le montant de la bourse moyenne. Ainsi, en 2002-2003, on remarque que le montant d'aide moyen versé sous forme de prêt est presque stable à 2 665 $. Quant au montant d'aide moyen versé sous forme de bourse, il est passé de 3 766 $ en 2001-2002 pour atteindre 3 936 $ en 2002-2003, soit une augmentation de 170 $. Ces variations sont notamment attribuables à l'indexation de 2,7 % des paramètres liés à la subsistance et à des variations dans la structure de la clientèle.

Au cours de l'année 2002-2003, une enquête sur le mode de vie des étudiantes et des étudiants, dont les répondantes et les répondants ont été choisis par échantillonnage, a été réalisée. Cette enquête portait sur toute la clientèle de l'Aide financière aux études. Aussi, une étude sur les élèves de la formation professionnelle au secondaire a été préparée. C'est un secteur de formation qui regroupe 16 500 élèves. Ces travaux ont permis de mieux cerner les réalités et les besoins de ces clientèles.

Deux évaluations de programme ont aussi été menées au cours de l'année 2002-2003: l'évaluation du Programme de remboursement différé et celle du Programme de remise de dette. Le premier programme s'adresse à 26 000 étudiantes et étudiants, alors que le deuxième en vise 2 000. Les rapports ainsi que les recommandations seront bientôt déposés auprès des autorités. La cible qui était de terminer les études et les évaluations pour le 31 mars 2003 n'a donc été que partiellement atteinte.

La Loi sur l'Aide financière aux études et le règlement y afférent ont été modifiés au cours de la dernière année. C'est ainsi que le projet de loi portant sur la mise en place d'un programme de prêts pour les études à temps partiel a été adopté en juin 2002. Ce projet de loi a introduit une modification au Programme de prêts et bourses qui permet aux chefs de famille monoparentale et aux femmes enceintes ou ayant un enfant à charge en bas âge d'étudier à temps partiel tout en étant réputés à temps plein dans le cadre de ce programme.

Le règlement a aussi été modifié afin d'indexer de 2,7 % certains paramètres du régime (frais de subsistance, de transport et de stage) et de réviser la rémunération versée aux établissements financiers. Une autre modification est venue préciser les règles du Programme de prêts pour les études à temps partiel.

Suivi en 2003-2004

Les résultats constatés indiquent que l'objectif a été atteint. En 2003-2004, l'Aide financière aux études poursuivra ses activités de connaissance de la clientèle. Afin de préciser les résultats de cet objectif stratégique, l'Aide financière aux études a modifié les deux indicateurs stratégiques par rapport au Plan d'action 2002-2003.

L'entrée en vigueur du projet Contact est prévue pour avril 2004. Le projet de loi nécessaire à son application devra avoir été adopté préalablement. De plus, un projet de règlement à cet effet devra être rédigé.

Orientation stratégique 1

Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle et qui tient compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Objectif stratégique 1.2

Harmoniser le régime d'aide financière aux études avec les orientations et politiques ministérielles et gouvernementales.

Planification 2002-2003 et résultats obtenus

INDICATEUR STRATÉGIQUE	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
1.2.1 Volume de problèmes d'harmonisation		**Huit problèmes identifiés, un analysé et une solution retenue**			

Fonctions, activités, initiatives

– Consultation des ministères et des organismes qui ont des liens avec l'Aide financière aux études

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
1.2.2 Volume d'activités de concertation ministérielle et interministérielle		**Quatre rencontres**			
1.2.3 Volume de recours en raison de l'absence d'harmonisation	En développement				

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études doit arrimer son action aux orientations et politiques ministérielles et gouvernementales si elle veut tenir compte des réalités sociales et économiques. Pour ce faire, elle doit viser l'harmonisation du régime d'aide financière aux études avec les autres entités gouvernementales qui offrent des mesures de soutien au revenu à la population étudiante.

Ces mesures, qui prennent la forme de divers programmes, sont sous la responsabilité des ministères suivants: le ministère de l'Éducation et le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF). La population qui bénéficie de ces programmes s'attend à ce que leurs paramètres soient harmonisés et que l'action des ministères et des organismes soit cohérente.

Le suivi de la performance de cet objectif a amené l'Aide financière aux études à réviser l'indicateur qui lui est associé par rapport à ce qui était prévu au Plan d'action 2002-2003. Le volume de problèmes d'harmonisation est une information de gestion plus pertinente que le taux de résolution de ces problèmes.

Au cours de l'année 2002-2003, des travaux ont été menés par un comité réunissant des représentants de l'Aide financière aux études, du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Ces travaux ont mené à l'identification d'un problème lié à l'harmonisation des mesures de soutien au revenu destinées aux étudiantes et aux étudiants. De façon plus précise, les membres du comité ont noté certaines lacunes dans le traitement accordé aux clientèles communes à l'Aide financière aux études et à Emploi-Québec, soit les individus poursuivant une formation scolaire dans le cadre d'une mesure de formation de la main-d'œuvre d'Emploi-Québec et admissibles au Programme de prêts et bourses (individus poursuivant une formation dans un établissement d'enseignement privé ou dans une université). Cette situation a été analysée et une solution a été élaborée. Elle sera présentée ultérieurement aux autorités pour approbation.

Le comité s'est réuni à quatre reprises au cours de l'année 2002-2003. À l'issue de ces quatre rencontres, huit problèmes ont été identifiés. La priorité a été accordée aux problèmes suivants: la situation des couples dont l'un des membres est bénéficiaire du Programme de prêts et bourses et l'autre, d'un programme de la sécurité du revenu, et le mécanisme de passage d'un programme d'aide financière à un autre (programmes de l'Aide financière aux études, d'Emploi-Québec ou de la sécurité du Revenu).

Suivi en 2003-2004

À la lumière des résultats obtenus, on constate que l'objectif est atteint. Les rencontres tenues ont permis aux diverses instances d'identifier les problèmes d'harmonisation et de prévoir l'implantation de certaines solutions.

En ce qui concerne les problèmes d'harmonisation actuellement non résolus qui donnent lieu à des recours, des démarches sont entreprises pour les inclure dans la liste des motifs de recours. Des données partielles devraient être disponibles en 2003-2004.

Orientation stratégique 1

Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle et qui tient compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Objectif stratégique 1.3

Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement.

Planification 2002-2003 et résultats obtenus

INDICATEURS STRATÉGIQUES	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
1.3.1 Volume d'étudiantes et d'étudiants ayant fait une demande d'aide financière aux études		**149 000 étudiantes et étudiants**		148 000 étudiantes et étudiants	1 000 étudiantes et étudiants
1.3.2 Volume d'étudiantes et d'étudiants affirmant ne pas avoir fait de demande d'aide financière en raison de leur méconnaissance du régime		**2,2 % des étudiantes et des étudiants**			

Fonctions, activités, initiatives

- Réalisation d'activités de promotion et d'information

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
1.3.3 Volume d'activités de promotion et d'information réalisées	Complétées au 31 mars 2003: – production de documents d'information pour deux clientèles – phase 3 de la campagne d'adhésion aux services Internet	**Complétées au 31 mars 2003:** **Deux dépliants: Un dépliant sur les recours et un pour les étudiants ayant le statut d'étudiants à temps plein** **Phase 3 réalisée**	Cible atteinte	Un dépliant sur les recours Campagne d'information réalisée	
1.3.4 Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la clarté et de l'utilité des documents d'information générale concernant le régime	Taux de satisfaction minimal de 92,0 %	**Résultats du sondage de 2002: Clarté: 92,0 % Utilité: 93,0 %**		Clarté: 92,0 % Utilité: 93,0 %	
1.3.5 Montant et pourcentage du budget de l'AFE dépensé pour des activités de promotion et d'information		**453 000 $ 2,8 %**		357 000 $ 2,3 %	96 000 $ 0,5 %
1.3.6 Volume de visiteurs du site Internet, secteur de la promotion et de l'information		**Non disponible**			

Constats et interprétation des résultats

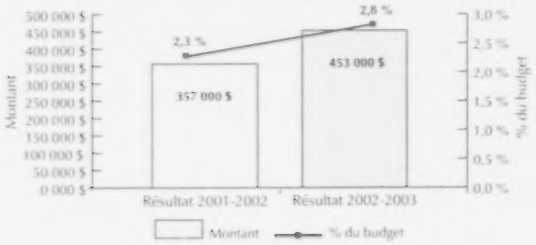
L'Aide financière aux études vise à faire connaître le régime d'aide financière aux études à sa clientèle actuelle et potentielle par la réalisation d'activités de promotion et d'information afin qu'elle en bénéficie pleinement.

En 2002-2003, le volume d'étudiantes et d'étudiants ayant fait une demande d'aide financière a été de 149 000. Par rapport au résultat de 2001-2002, on observe une augmentation de 1 000 étudiantes et étudiants ayant présenté une demande d'aide. Cette augmentation est minime et peu significative quant à la performance de l'organisation. Elle pourrait entre autres être due à des facteurs tels que le contexte socioéconomique et les conditions du marché du travail.

Au cours de l'année scolaire 2001-2002, une enquête sur les conditions de vie des étudiants a révélé que 2,2 % des étudiantes et des étudiants non bénéficiaires ont affirmé ne pas connaître l'existence du Programme de prêts et bourses. Par ailleurs, c'est 21,4 % des étudiantes et des étudiants non bénéficiaires qui n'ont pas fait de demande d'aide financière parce qu'ils se croyaient inadmissibles. Il est possible que la méconnaissance des règles du programme ait amené certaines étudiantes et certains étudiants à se croire inadmissibles.

Afin de promouvoir le régime d'aide financière aux études, l'Aide financière aux études met à la disposition des étudiantes et des étudiants, des parents, des répondantes et répondants, des conjointes et conjoints ainsi que de ses partenaires différents documents d'information. Ainsi, au cours de l'année 2002-2003, elle a notamment produit un document d'information sur les recours et un autre sur la reconnaissance du statut d'étudiant à temps plein. Elle a réalisé la phase 3 de la campagne d'adhésion aux services Internet. La cible a été atteinte puisque tous les éléments qui étaient identifiés ont été réalisés.

Montant et % du budget de l'AFE dépensé pour des activités de promotion et d'information



Au cours de la même année, 2002-2003, l'Aide financière aux études a consacré 453 000 $ à des activités de promotion et d'information, ce qui représente 2,8 % de l'ensemble du budget de fonctionnement de l'Aide financière aux études. En 2001-2002, cette somme atteignait 357 000 $, soit 2,3 % du budget total. On remarque une augmentation de près de 96 000 $ par rapport à l'an dernier. Les principales activités qui ont contribué à l'augmentation du budget sont la réalisation des outils de promotion pour le Programme de prêts pour les études à temps partiel (formulaires, dépliants et affiches) et la tenue du colloque « En route pour le changement ».

Le volume de visiteurs du site Internet, secteur de la promotion et de l'information, n'est pas disponible puisque l'Aide financière aux études ne disposait pas en 2002-2003 du logiciel permettant d'obtenir cette information de gestion.

Suivi en 2003-2004

Les résultats obtenus indiquent que l'objectif stratégique concernant la promotion du régime d'aide financière a été atteint.

La réalisation du sondage est prévue pour 2003-2004. Le sondage permettra d'apporter plus de précisions sur certaines questions touchant la satisfaction de la clientèle quant à la prestation de services de l'Aide financière aux études.

De plus, au cours de la prochaine année, des moyens seront mis en place pour quantifier le nombre de visiteurs du site Internet (secteur de la promotion et de l'information). Enfin, l'Aide financière aux études mettra sur pied une campagne d'information sur le nouveau régime et poursuivra la campagne d'adhésion aux services Internet en général.

Orientation stratégique 2

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.1

S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit.

Planification 2002-2003 et résultats obtenus

INDICATEURS STRATÉGIQUES	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
2.1.1 Taux d'abandon des études en raison d'un manque de ressources financières	En développement				
2.1.2 Taux de réussite des étudiantes et des étudiants ayant reçu une aide financière	En développement				
2.1.3 Volume des étudiantes et des étudiants bénéficiant d'une aide financière (indicateur de substitution)		**130 200 étudiantes et étudiants**		127 800 étudiantes et étudiants	2 400 étudiantes et étudiants
2.1.4 Montant de l'aide financière versée (indicateur de substitution)		**Montant total: 638,0 M$** **Montant moyen: 4 897 $**		593,0 M$ 4 638 $	45 M$ 259 $

Fonctions, activités, initiatives

- Traitement des demandes d'aide financière
- Traitement des recours
- Remboursement des intérêts pendant les études

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
2.1.5 Volume des demandes d'aide financière reçues		**149 000 demandes d'aide**		148 000 demandes d'aide	1 000 demandes d'aide
2.1.6 Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)	Traiter 100,0 % des dossiers complets de demande d'aide dans un délai maximal de 6 semaines.	**89,1 %**	Cible non atteinte (10,9 %)	91,9 %	(2,8 %)
	Viser l'atteinte d'un délai moyen de 4 semaines pour le traitement des demandes d'aide.	**3,4 semaines**	Cible atteinte 0,6 % semaine	3,1 semaines	0,3 semaine
2.1.7 Volume de recours reçus		**1 420 demandes dérogatoires**		989 demandes de dérogation	431
		341 plaintes		211 plaintes	130
		1 347 demandes de révision		1 247 demandes de révision	100
2.1.8 Pourcentage des recours traités dans le délai fixé (délai et retard moyens)	Traiter 100,0 % des recours dans le délai fixé:				
	– 6 semaines pour les demandes de dérogation	**Demandes de dérogation 83,0 %**	Cible non atteinte (17,0 %)	Cible non atteinte 74,8 %	Cible non atteinte 8,2 %
	– 4 semaines pour les plaintes	**Plaintes 90,3 %**	Cible non atteinte (9,7 %)	92,9 %	(2,6 %)
	– 4 semaines pour les demandes de révision	**Demandes de révision**			
		Du Protecteur du citoyen: **96,6 %**	(3,4 %)	98,8 %	(2,2 %)
		D'autres sources: **91,4 %**	(8,6 %)	93,3 %	(1,9 %)
2.1.9 Montant des intérêts remboursés aux établissements financiers pendant la période d'études		**32,0 M$**		39,0 M$	(7,0 M$)

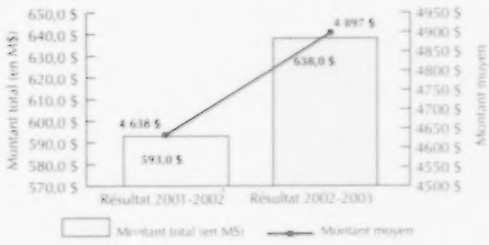
Constats et interprétation des résultats

Attribution de l'aide financière

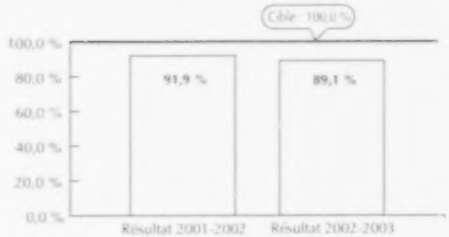
L'Aide financière aux études veut empêcher, par l'attribution d'une aide financière adéquate, que les personnes qui ont la volonté et la capacité de poursuivre leurs études ne puissent le faire par manque de ressources financières. Ainsi, elle désire verser à l'étudiante et à l'étudiant l'aide financière à laquelle il ou elle a droit et ce, dans un délai qui lui permettra de poursuivre et de terminer ses études en fonction de ses besoins.

Au cours de l'année 2002-2003, 130 200 étudiantes et étudiants ont bénéficié d'une aide financière comparativement à 127 800 étudiantes et étudiants en 2001-2002. On remarque une augmentation de 2 400 bénéficiaires par rapport à l'année dernière.

Montant total et moyen de l'aide financière versée



Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé



En ce qui concerne le montant total de l'aide financière versée, il atteint 638,0 M$ en 2002-2003, ce qui représente une augmentation de 45 M$ par rapport aux 593 M$ versés l'an passé. Le montant moyen de l'aide accordée à l'étudiante et à l'étudiant est passé quant à lui de 4 638 $ en 2001-2002 à 4 897 $ cette année, ce qui représente 259 $ de plus.

Ces hausses respectives du volume d'étudiantes et d'étudiants qui ont bénéficié d'une aide financière et du montant d'aide financière versé sont en partie attribuables aux modifications qui ont été apportées au régime ainsi qu'à l'indexation des paramètres liés aux frais de subsistance servant au calcul de l'aide.

Au cours de l'année 2002-2003, l'Aide financière aux études a reçu 149 000 demandes d'aide financière. Parmi les dossiers complets de demande d'aide, 89,1 % ont été traités dans un délai maximal de 6 semaines. Ce résultat représente un écart négatif de 10,9 % par rapport à la cible fixée. En 2001-2002, 91,9 % des dossiers complets de demande d'aide avaient été traités dans un délai maximal de 6 semaines. On constate ainsi une diminution de 2,8 % par rapport à l'an passé.

Quant au délai moyen de traitement, il est de 3,4 semaines en 2002-2003, alors que la cible était fixée à 4 semaines (écart positif de 0,6 semaine). En 2001-2002, le délai moyen de traitement des demandes avait été de 3,1 semaines.

En 2002-2003, l'Aide financière aux études a mis l'accent sur plusieurs projets en vue d'améliorer le service à la clientèle. La mise en place d'un programme d'assurance de la qualité, le développement et l'implantation du Programme de prêts pour les études à temps partiel ainsi que la poursuite des travaux liés au projet Contact ont nécessité une nouvelle allocation de ressources expérimentées ainsi que l'embauche et la formation de nouveau personnel. Le grand défi de l'Aide financière aux études à ce niveau est de préparer l'avenir en continuant d'effectuer les opérations courantes. Cela s'est traduit par la perte de quelques points en ce qui concerne la performance du traitement des demandes d'aide financière.

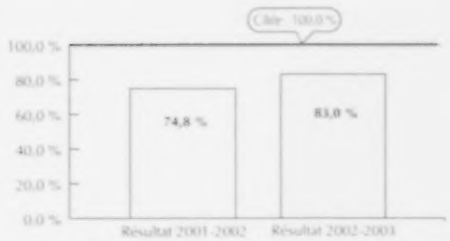
Gestion des recours

Les étudiantes et les étudiants disposent de deux types de recours qui sont prescrits par la Loi sur l'aide financière aux études: ils peuvent présenter une demande au Bureau de révision ou encore une requête au Comité d'examen des demandes dérogatoires. De plus, ils peuvent déposer une plainte. L'Aide financière aux études s'engage à donner suite aux recours avec équité et diligence et ainsi à améliorer la qualité de ses services à la clientèle.

On peut observer, pour l'année 2002-2003, une augmentation du volume de demandes de recours reçues. Les demandes de dérogation sont passées de 989 à 1 420, les plaintes et requêtes de 211 à 341 et les demandes de révision de 1 247 à 1 347.

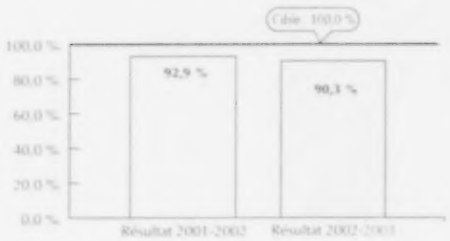
On remarque d'abord que, en 2002-2003, 83,0 % des demandes de dérogation ont été traitées dans le délai fixé, ce qui correspond à un écart de 17,0 % par rapport à la cible. Par rapport à l'année 2001-2002, ce résultat représente une variation positive de 8,2 %, alors que 74,8 % des demandes de dérogation avaient été traitées dans le délai fixé. Des facteurs organisationnels tels que l'ajout de ressources, la réorganisation du travail qui est toujours en cours et l'allègement du traitement des dossiers concernant certaines situations particulières expliquent cette amélioration.

Pourcentage des demandes dérogatoires traitées dans le délai fixé



Dans le cas des plaintes, le délai visé a été calculé sur une base de 20 jours ouvrables par mois. La cible est de traiter l'ensemble des dossiers dans le délai fixé. Comme pour les années antérieures, les données relatives aux plaintes et aux requêtes sont additionnées. Une plainte est l'expression d'une insatisfaction, alors qu'une requête est assimilable à une demande de renseignement. Les résultats observés en 2002-2003 se situent à 90,3 %, ce qui est inférieur de 9,7 % à la cible visée de 100,0 %. Comparativement à l'an dernier, on observe une diminution de 2,6 % des plaintes traitées dans le délai prévu, alors que le résultat était de 92,9 %.

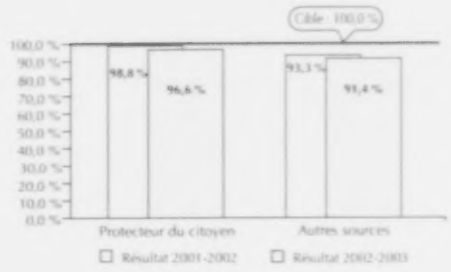
Pourcentage des plaintes traitées dans le délai fixé



Concernant le traitement des demandes de révision, le délai normal a été fixé à 4 semaines.

La cible concernant le traitement des demandes de révision couvre l'ensemble des demandes et le délai maximal ciblé a été fixé à 4 semaines. Les résultats atteints en 2002-2003 indiquent que 96,6 % des dossiers provenant du Protecteur du citoyen ont été traités dans le délai fixé comparativement à 91,4 % de ceux venant d'autres sources. Ces résultats sont donc inférieurs à ce qui était recherché (3,4 % pour les dossiers provenant du Protecteur du citoyen et 8,6 % pour les dossiers provenant d'autres sources). Comparés à ceux de l'an passé, les résultats nous indiquent également des variations négatives, quoique peu significatives, de 2,2 % concernant les dossiers provenant du Protecteur du citoyen et de 1,9 % pour les dossiers provenant d'autres sources.

Pourcentage des demandes de révision traitées dans le délai fixé



Pour l'ensemble des recours, la variation concernant la performance de leur traitement s'explique, notamment, par la diffusion d'informations sur le sujet ainsi que par la mise en place d'une ligne téléphonique réservée à ce secteur. De plus, il importe de mentionner qu'une plainte présentée verbalement est maintenant acceptée. Ces mesures, mises en place pour faciliter l'accès aux mécanismes de recours, permettent de répondre de façon plus personnalisée aux besoins de la clientèle.

Gestion des prêts

L'Aide financière aux études paie aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus sur les prêts autorisés qu'ils ont consentis aux étudiantes et aux étudiants pendant leurs études. Une somme de 32,0 M$ a ainsi été versée en 2002-2003, soit 7,0 M$ de moins qu'en 2001-2002. Cette diminution est attribuable à la baisse des taux d'intérêts et à la diminution du solde des prêts à rembourser aux établissements financiers. Cette diminution n'a aucune incidence sur l'étudiante ou l'étudiant.

Suivi en 2003-2004

Les résultats obtenus indiquent que l'objectif a été partiellement atteint. D'abord, en ce qui a trait à la poursuite des études, les travaux concernant l'influence de l'aide financière aux études sur la réussite scolaire des étudiantes et des étudiants sont reportés jusqu'à ce que la banque de données ministérielles, nécessaire à la documentation de ce sujet, soit opérationnelle.

Au chapitre du traitement des demandes d'aide financière, compte tenu des résultats obtenus au cours des deux dernières années, une nouvelle cible a été fixée pour 2003-2004 de manière à refléter plus fidèlement la réalité de ce secteur. La cible qui était de 100,0 % sera ramenée à 95,0 %. En 2003-2004, l'Aide financière aux études élaborera de nouveaux mécanismes et outils de suivi opérationnels afin de traiter de façon particulière chacune des catégories de clientèle.

Concernant le traitement des recours, il ressort des résultats constatés que l'objectif n'a pas été atteint. L'Unité des droits de recours termine sa première année complète d'opération depuis l'intégration du Bureau des plaintes au Bureau de révision et au Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires. La constitution de l'unité sous cette forme a été accompagnée d'une réorganisation administrative touchant l'effectif et le contenu de la tâche qui est toujours en cours. Le rendement escompté n'est pas encore atteint.

En 2003-2004, le traitement des demandes de dérogation sera plus particulièrement examiné afin de rendre ce processus plus performant. En raison des réunions à date fixe du Comité d'examen des demandes dérogatoires, l'indicateur choisi et la cible fixée à l'égard du traitement de ces demandes seront revus afin de tenir compte de cette contrainte. De plus, la méthode de calcul des délais de traitement des plaintes et des demandes de révision sera étudiée afin de l'uniformiser.

Les indicateurs relatifs à l'objectif rendent compte de l'application de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation dont l'Aide financière aux études est partie prenante.

Orientation stratégique 2

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.2

Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à les satisfaire.

Planification 2002-2003 et résultats obtenus

INDICATEURS STRATÉGIQUES	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
2.2.1 Taux de satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction 2001-2002: 75,0 % 2002-2003: 85,0 %			93,5 %	
2.2.2 Taux d'accessibilité aux services automatisés	100,0 % d'accessibilité aux services automatisés	**Téléphone interactif: 95,2 %** **Internet: 98,0 %**	Cible non atteinte (4,8 %) Cible non atteinte (2,0 %)	96,5 % 97,8 %	(1,3 %) 0,2 %
2.2.3 Taux de disponibilité des services personnalisés	100,0 % de disponibilité des services personnalisés	**100,0 %**	0,0 %	100,0 %	0,0 %
2.2.4 Volume des plaintes		**341 plaintes**		211 plaintes	130 plaintes

Fonctions, activités, initiatives

- Service à la clientèle

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
2.2.5 Volume d'opérations aux services automatisés		363 100 appels 1 000 200 consultations		450 300 appels 729 200 consultations	(87 200) 271 000
2.2.6 Volume d'opérations aux services personnalisés		203 400 appels au centre d'appels 12 000 personnes reçues au comptoir		165 000 appels au centre d'appels 13 000 personnes reçues au comptoir	38 400 (1 000)
2.2.7 Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels	Répondre à un minimum de 60,0 % des appels reçus au cours de l'année	29,0 %	(31,0 %)	26,2 %	2,8 %

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études porte une attention particulière aux services à la clientèle. Afin de concrétiser sa prestation à cet égard, elle vise à offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité par le maintien des mesures retenues en 2001-2002 qui visaient à accroître l'accessibilité aux services grâce à Internet et au centre d'appels téléphoniques.

Qualité des services

À l'été 2002, l'Aide financière aux études a réalisé un sondage auprès des étudiantes et des étudiants qui ont fait une demande d'aide financière en 2001-2002 et auprès d'ex-étudiantes et d'ex-étudiants qui ont commencé à rembourser leurs prêts entre le 1er décembre 1999 et le 1er décembre 2001. Ce sondage avait pour objet de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services dispensés par l'Aide financière aux études. À plus long terme, il permettra également d'évaluer l'impact des améliorations apportées aux activités de gestion du régime et fournira des informations pouvant conduire à d'autres changements visant à améliorer les services à la clientèle.

Le résultat obtenu en 2001-2002 présente un taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services de 93,5 %, soit 18,5 % plus élevé que la cible fixée à 75,0 % de satisfaction. Le prochain sondage, qui sera préparé en 2004, fournira de nouveaux résultats qui permettront d'évaluer la prestation de services à la population étudiante du Québec.

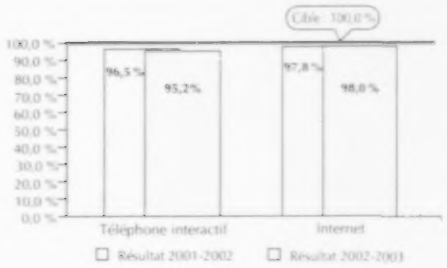
L'Aide financière aux études a reçu, en 2002-2003, 341 plaintes comparativement à 211 en 2001-2002 (augmentation de 130). Il faut noter qu'une plainte présentée verbalement est maintenant acceptée. Les motifs de plainte les plus fréquents concernent le traitement du dossier et le remboursement de bourses versées en trop et de la dette d'études. La diffusion par l'Aide financière aux études d'informations sur les recours ainsi que la mise en place d'une ligne téléphonique réservée aux recours ne seraient pas étrangères à cette situation.

Services informatisés

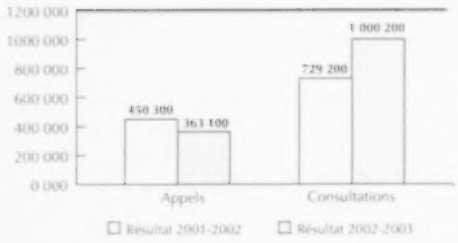
En 2002-2003, les services informatisés (le service téléphonique interactif et le site Internet) ont été accessibles presque en tout temps, exception faite des périodes d'entretien et de mises à jour des systèmes. En effet, pour les 363 100 appels reçus au service téléphonique interactif et les 1 000 200 consultations du dossier Internet de l'étudiante ou de l'étudiant, l'Aide financière aux études a enregistré des taux d'accessibilité respectifs de 95,2 % (téléphone interactif) et de 98,0 % (Internet). La cible fixée étant d'offrir une accessibilité aux services automatisés de 100,0 %, on dénote donc de faibles écarts par rapport à celle-ci.

L'examen approfondi du volume d'opérations aux services automatisés permet également de constater que les efforts déployés en 2001-2002, lors de la campagne d'information et d'adhésion aux services Internet, ont donné de bons résultats. La comparaison entre les résultats de 2001-2002 et ceux de 2002-2003 illustre clairement le déplacement des activités du service téléphonique interactif vers la consultation du dossier Internet. En 2002-2003, le centre d'appels a reçu 87 200 appels de moins qu'en 2001-2002, alors qu'au chapitre de la consultation du dossier Internet par l'étudiante ou l'étudiant, on observe une augmentation de 271 000 consultations par rapport à l'an dernier.

Taux d'accessibilité aux services automatisés



Volume d'opérations aux services automatisés

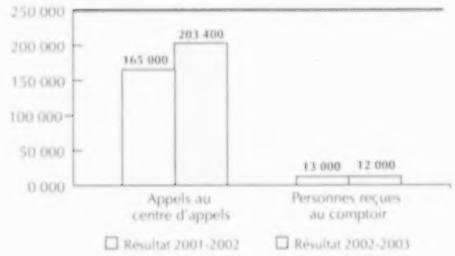


Services personnalisés

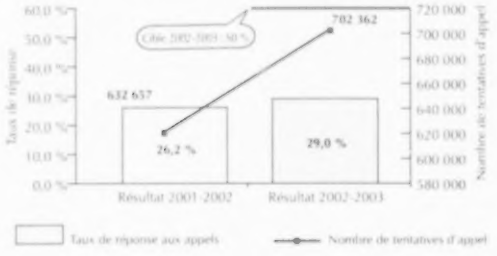
Les services personnalisés (au comptoir d'accueil et au centre d'appels) ont été disponibles sans interruption pendant les heures d'ouverture des bureaux gouvernementaux. L'horaire est de 8 heures à 17 heures. On observe ainsi un taux de disponibilité aux services personnalisés de 100, 0 %.

En 2002-2003, l'Aide financière aux études a répondu à 203 400 appels au centre d'appels et 12 000 personnes ont été reçues au comptoir d'accueil. Par rapport à 2001-2002, on a répondu à 38 400 appels de plus et 1 000 personnes de moins se sont présentées au comptoir d'accueil.

Volume d'opérations aux services personnalisés



Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appel en regard du nombre de tentatives d'appel



L'indicateur portant sur la réponse aux appels acheminés au centre d'appels permet de mesurer le nombre d'appels auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu par comparaison avec le nombre de tentatives d'appels enregistré par le système téléphonique. Il importe ici de noter que le système téléphonique ne permet pas de déterminer le nombre de clients qui ont tenté de joindre le centre d'appels, mais uniquement le nombre de tentatives d'appels, une même personne pouvant essayer d'obtenir une réponse à plusieurs reprises.

Au cours de la dernière année, le taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels a atteint 29,0 %. Par rapport à la cible, qui avait été fixée à 60,0 %, on observe un écart négatif de 31,0 %. Comparativement au résultat atteint en 2001-2002, soit 26,2 %, l'écart est de 2,8 %. On peut d'abord constater que l'augmentation substantielle du nombre de tentatives d'appels (69 705) cette année influence fortement l'atteinte de la cible. Certaines ressources du centre d'appels ont dû être libérées, pendant plusieurs jours, pour participer à la formation au Programme de prêts pour les études à temps partiel, de même qu'à la formation au nouveau système informatique pour traiter les demandes d'aide financière.

Suivi en 2003-2004

Il ressort des résultats constatés que l'objectif a été partiellement atteint. Seule l'accessibilité aux services personnalisés a atteint la cible fixée. Le suivi de la performance de l'indicateur lié au taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels amène l'Aide financière aux études à réviser la cible pour 2003-2004. Ainsi, elle visera à maintenir un seuil minimum de 210 000 appels auxquels on aura donné une réponse.

Les mesures qui ont été mises en place pour encourager la clientèle à utiliser les services Internet, sont reconduites. Ainsi, le concours visant à susciter l'adhésion à ces services se poursuivra en 2003-2004.

On assistera aussi en 2003-2004 à la poursuite de l'implantation d'un programme d'assurance de la qualité, à la modification des processus de travail et à la formation du personnel.

Orientation stratégique 2

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.3

Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études.

Planification 2002-2003 et résultats obtenus

INDICATEURS STRATÉGIQUES	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
2.3.1 Montant moyen d'endettement, à la fin des études, des étudiantes et étudiants ayant reçu une aide financière		**8 195 $**		8 465 $	(270 $)
2.3.2 Volume de la clientèle remboursant son prêt en conformité avec les règles du régime		**88,0 %**		87,0 %	1,0 %
2.3.3 Taux de recouvrement des créances recouvrables	En développement				

Fonctions, activités, initiatives

- Remboursement de la dette d'études
- Recouvrement des créances

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
2.3.4 Pourcentage de la clientèle se prévalant du Programme de remboursement différé (PRD)	En développement				
2.3.5 Pourcentage des demandes pour bénéficier du PRD traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens) (en développement)		**99,0 % des demandes traitées dans un délai moyen de 2,4 semaines**		89,3 % des demandes traitées dans un délai moyen de 3,0 semaines	
2.3.6 Taux de défaut de paiement de la clientèle		**12,0 %**		13,0 %	(1,0 %)
2.3.7 Montant des créances recouvrées	64 M$ en 2002-2003	**75,0 M$**	Cible atteinte 11,0 M$	64,0 M$	11,0 M$
2.3.8 Taux de règlement des dossiers de recouvrement	En développement				

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études doit favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime. Elle compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à plein temps et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Le personnel de l'Aide financière aux études peut conclure une entente de remboursement avec ces personnes.

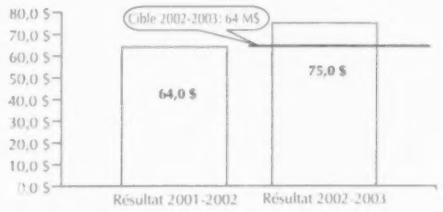
En 2002-2003, on observe que le montant moyen d'endettement, à la fin des études, des étudiantes et des étudiants ayant reçu une aide financière a été de 8 195 $. Par rapport au résultat de 2001-2002, on remarque une baisse de 270 $ du montant d'endettement moyen.

En 2002-2003, on estime que 88,0 % de la clientèle remboursait son prêt en conformité avec les règles du régime. L'écart par rapport à l'année 2001-2002 est de seulement 1,0 %. Le taux de défaut de paiement de la clientèle cette année est de 12,0 % comparativement à 13,0 % l'an passé. Cette légère diminution est attribuable à l'amélioration de la situation économique qui s'est installée depuis quelques années. Le taux de chômage chez les jeunes est passé de 12,5 % en 2001-2002 à 12,6 % en 2002-2003.

Afin de favoriser un remboursement ultérieur de la dette d'études, l'Aide financière aux études permet à la personne dont la situation financière est précaire de se prévaloir du Programme de remboursement différé. Un des indicateurs retenus vise à évaluer le délai moyen de traitement de ces dossiers. En 2002-2003, 99,0 % des demandes pour bénéficier du Programme de remboursement différé ont été traitées dans un délai moyen de 2,4 semaines. Quoique le résultat soit difficilement comparable à celui de l'an passé étant donné l'utilisation du délai moyen, signalons qu'en 2001-2002, 89,3 % des demandes pour bénéficier du PRD étaient traitées dans un délai moyen de 3 semaines. La réduction du délai de traitement de ces demandes s'explique par le fait que l'Aide financière aux études a reçu 2 700 demandes de moins qu'en 2001-2002. On doit aussi signaler que l'augmentation de la stabilité et de l'expertise du personnel en place a contribué à l'atteinte de ce résultat.

Des créances totalisant 75,0 M$ ont été recouvrées en 2002-2003, ce qui représente 11,0 M$ de plus que la cible qui avait été fixée à 64,0 M$. L'augmentation du montant des créances recouvrées s'explique par l'ajout de personnel au Service du recouvrement, par une expertise accrue des effectifs et par l'optimisation des processus.

Montant des créances recouvrées (en M$)



Suivi en 2003-2004

Les résultats observés indiquent que l'objectif a été dépassé. Cependant, deux indicateurs permettant de mesurer l'atteinte de cet objectif étaient encore en développement en 2002-2003.

La performance réalisée en ce qui concerne le recouvrement des créances permettra de porter la cible à 78,0 M$ pour 2003-2004, soit une augmentation de 4,7 % par rapport à cette année.

Le développement de l'indicateur relatif à la clientèle se prévalant du Programme de remboursement différé ne sera pas réalisé. En 2003-2004, l'élaboration de l'indicateur relatif au règlement des dossiers de recouvrement sera reconduite puisque les informations nécessaires au calcul de cet indicateur nécessitent une analyse plus approfondie que celle prévue initialement.

Orientation stratégique 2

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.4

Accroître la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'optimiser le service à la clientèle.

Planification 2002-2003 et résultats obtenus

INDICATEUR STRATÉGIQUE	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
2.4.1 Volume de partenaires touchés par des activités de concertation, de formation et d'information	Joindre 100,0 % des partenaires d'ici le 31 mars 2003	**100,0 %**	Cible atteinte 0,0 %	100,0 %	0,0 %

Fonctions, activités, initiatives

– Réalisation d'activités de concertation, de formation et d'information auprès des partenaires

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
2.4.2 Volume d'activités de concertation, de formation et d'information réalisées		52 activités			
2.4.3 Volume de participants aux activités de concertation, de formation et d'information		1 475 participantes et participants*			
2.4.4 Volume de publication d'Info-Réseau, d'Info-Prêt et d'Info-Contact		50 numéros d'Info-Réseau, 6 numéros d'Info-Prêt et 6 numéros d'Info-contact		52 numéros d'Info-Réseau 2 numéros d'Info-Prêt	
2.4.5 Volume de consultations en ligne des publications Info-Réseau et Info-Contact		Non disponible			

* Une personne peut avoir participé à plus d'une activité.

Constats et interprétation des résultats

Par cet objectif, l'Aide financière aux études vise à fournir à ses partenaires des établissements financiers et des établissements d'enseignement l'information nécessaire pour qu'ils puissent renseigner adéquatement les étudiantes et les étudiants. Ces activités d'information favorisent la connaissance du régime et le recours à celui-ci en vue de l'obtention de l'aide financière nécessaire pour entreprendre des études et les mener à terme.

L'ensemble des partenaires des établissements financiers et des établissements d'enseignement ont été touchés par un total de 52 activités de concertation, de formation et d'information offertes par l'Aide financière aux études en 2002-2003, et principalement par la tenue d'un colloque et la diffusion des bulletins Info-Réseau (établissements d'enseignement), Info-Prêt (établissements financiers) et Info-Contact. C'est le même résultat que l'an dernier et la cible qui était de toucher 100,0 % des partenaires a été atteinte.

Parmi les activités réalisées en 2002-2003, on note d'abord la tenue d'un colloque. En effet, les 14 et 15 mai 2002, l'Aide financière aux études rencontrait les partenaires des établissements d'enseignement sur des thèmes liés au projet Contact. Ce colloque a permis à l'Aide financière aux études d'échanger avec ses partenaires sur les nouvelles approches relatives à la prestation de services aux étudiantes et aux étudiants. Sur les 925 personnes invitées au colloque, 375 ont répondu à l'invitation. Ces participantes et ces participants venaient des différentes régions du Québec.

Différentes activités de formation (40 sessions) et d'information (11 sessions) ont été données aux partenaires des établissements d'enseignement sur différents aspects du régime d'aide financière (le recueil, les formulaires et les affichages). Les activités de formation ont regroupé 400 participantes et participants, les activités d'information en ont regroupé 700. Il faut noter qu'une personne peut avoir participé à plus d'une activité.

Les bulletins d'information Info-Réseau et Info-Prêt sont destinés respectivement aux partenaires des établissements d'enseignement et à ceux des établissements financiers afin de les renseigner sur les activités relatives aux différents programmes d'aide financière, les règles d'attribution, les procédures et les façons de faire. Quant au bulletin Info-Contact, il est destiné aux membres du personnel de l'Aide financière aux études. Il vise à faire connaître tous les aspects du projet Contact. Info-Contact est né de la volonté des autorités de l'Aide financière d'assurer la diffusion d'une information juste sur tout sujet important qui touche les membres du personnel. Au cours de l'année 2002-2003, l'Aide financière aux études a publié 50 numéros d'Info-Réseau, 6 d'Info-Prêt et 6 d'Info-Contact.

En ce qui concerne le volume de consultations de ces bulletins, aucune donnée n'est disponible pour 2002-2003 puisque le logiciel permettant ce calcul n'était pas encore en fonction.

Suivi en 2003-2004

Les résultats obtenus indiquent que l'objectif a été atteint. Avant le 31 mars 2004, l'Aide financière aux études tentera de joindre à nouveau l'ensemble de ses partenaires. Les activités de concertation, de formation et d'information seront intensifiées avec la conclusion du projet Contact. À l'automne 2003, des rencontres d'information seront offertes afin de sensibiliser les partenaires des bureaux d'aide financière des établissements d'enseignement aux éléments du nouveau régime.

En 2003-2004, plusieurs activités seront menées concernant les ententes de collaboration avec les organismes scolaires. En octobre 2003, l'Aide financière aux études enverra l'entente à l'ensemble des partenaires du réseau de l'enseignement afin que le personnel des bureaux d'aide financière prenne connaissance du document et effectue le choix du profil de prestation de services. À partir de l'information qui lui sera fournie par les partenaires, l'Aide financière aux études préparera une entente personnalisée pour chaque organisme scolaire. Cette entente sera acheminée aux dirigeants des organismes au début de 2004 pour signature. Les ententes entreront en vigueur le 1er avril 2004.

Orientation stratégique 3

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.1

S'assurer que les membres de l'organisation développent et partagent une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants.

Planification 2002-2003 et résultats obtenus

INDICATEUR STRATÉGIQUE	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
3.1.1 Pourcentage d'atteinte globale des objectifs de l'Aide financière aux études		ND			

Fonctions, activités, initiatives

- Conception et implantation des projets d'amélioration
- Tenue de rencontres de sensibilisation

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
3.1.2 Degré d'avancement des projets d'amélioration de l'Aide financière aux études		**Mise en place: – Programme de prêts pour les études à temps partiel – Diverses mesures pour répondre aux besoins de la clientèle Documents de gestion produits au 30 novembre 2003**		Entente de gestion et Plan d'action produits en septembre et Rapport annuel de gestion, en novembre 2002	
3.1.3 Nombre de rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études	Rencontrer l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études deux fois au cours de l'année.	**Deux rencontres**	Cible atteinte	Trois rencontres	
3.1.4 Volume de personnes ayant participé à des activités de sensibilisation à l'approche client		**Sept activités 80 participants**			

Constats et interprétation des résultats

L'indicateur stratégique concernant le pourcentage d'atteinte globale des objectifs de l'Aide financière aux études n'a pu être calculé en raison de difficultés liées à la méthode de calcul.

Dans la foulée des travaux amorcés en 2001 qui visaient à matérialiser sa volonté d'améliorer les services à sa clientèle, l'Aide financière aux études a poursuivi sa démarche de gestion par résultats. Le Plan d'action 2003-2004 et le Rapport annuel de gestion 2002-2003 intègrent plus de caractéristiques de cette démarche. Elle place l'étudiante et l'étudiant au cœur de ses préoccupations. Les grands chantiers, par exemple le projet Contact, entrepris au cours des dernières années en témoignent.

Ainsi, les travaux entourant Contact se sont poursuivis en 2002-2003. Ils ont permis à l'Aide financière aux études de faire appel aux nouvelles technologies et fonctionnalités de ce projet pour optimiser les investissements nécessaires au programme de prêts pour les études à temps partiel et accroître les services à la clientèle. Dans un souci de constante amélioration de ces services, l'Aide financière aux études a défini des orientations en cette matière en étroite collaboration avec les partenaires des établissements d'enseignement.

Au cours de la dernière année, l'Aide financière aux études a essentiellement effectué les travaux requis pour adapter le régime d'aide financière aux besoins évolutifs de sa clientèle.

Afin de partager l'information et d'exposer les orientations de l'organisation, l'Aide financière aux études tient des rencontres avec l'ensemble de son personnel. Deux rencontres ont eu lieu en 2002-2003, ce qui correspond à la cible fixée. L'année dernière, la direction avait rencontré le personnel à trois reprises.

De plus, afin d'améliorer de façon continue la qualité de ses services, l'organisation a opté pour l'approche client, ce qui implique la révision de ses processus de travail. C'est ainsi que sept sessions regroupant un total de 80 participantes et participants touchant plus précisément l'approche client ont été données au personnel de l'Aide financière aux études.

Suivi en 2003-2004

À la lumière des résultats obtenus, on constate que la cible a été partiellement atteinte. Afin d'atteindre les cibles visées dans le Plan d'action 2003-2004, l'Aide financière aux études devra revoir certaines d'entre elles, particulièrement celles fixées à 100,0 %, afin de refléter plus fidèlement le contexte dans lequel œuvre l'organisation. Les indicateurs qui étaient en développement au cours des deux dernières années devront être mesurables en 2003-2004 afin que l'Aide financière aux études puisse mieux évaluer sa performance. Un plan détaillé de réalisation des documents sera préparé ainsi que le développement d'outils supplémentaires qui permettront un suivi périodique des indicateurs de performance. Ces actions favoriseront le dépôt des documents de gestion dans les délais prévus.

Orientation stratégique 3

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.2

Planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert de l'expertise au sein de l'organisation.

Planification 2002-2003 et résultats obtenus

INDICATEUR STRATÉGIQUE	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
3.2.1 Volume de personnes formées en raison de l'évolution de leur tâche ou du régime		Non disponible			

Fonctions, activités, initiatives

- Formation des membres de l'organisation
- Planification de la main-d'œuvre

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
3.2.2 Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation de la main-d'œuvre	Consacrer 4,0 % de la masse salariale à la formation.	4,6 %	0,6 %	4,7 %	(0,1 %)
3.2.3 Volume de personnes ayant suivi une formation		ND			
3.2.4 Nombre moyen de jours de formation par personne		6,5 j/pers.		6,6 j/pers.	(0,1 j/pers.)
3.2.5 Plan de main-d'œuvre élaboré	Élaborer le Plan de main-d'œuvre d'ici l'automne 2002.	Mise à jour du Plan de main-d'œuvre élaboré en 2001			

Constats et interprétation des résultats

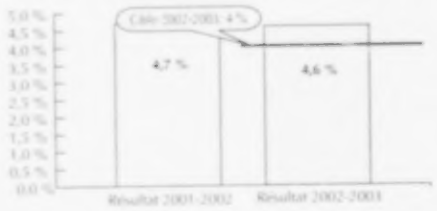
Par cet objectif, l'Aide financière aux études vise à planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert d'expertise au sein de l'organisation. Pour ce faire, elle offre à son personnel de nombreuses activités de formation.

Au cours de l'année 2002-2003, 2 217 jours de formation ont été dispensés. Les données disponibles ne permettent pas, au prix d'un effort raisonnable, de distinguer les formations qui sont directement liées à la tâche ou en raison de l'évolution du régime aux autres formations qui ont été suivies. Il faut se référer au nombre moyen de jours de formation par personne pour quantifier cet objectif. Ainsi, le résultat obtenu en 2002-2003, qui est de 6,5 jours par personne, est inférieur de 0,1 au résultat de 2001-2002.

Le coût de ces activités correspond à 4,6 % de la masse salariale de l'Aide financière aux études, ce qui dépasse de 0,6 % la cible fixée et constitue un taux nettement supérieur à l'exigence légale de 1,0 %. Le résultat obtenu en 2001-2002 est sensiblement le même qu'en 2002-2003.

En 2002-2003, le Plan de main d'œuvre élaboré en 2001 a été mis à jour. Il a permis d'identifier les besoins en main-d'œuvre étudiante et en ressources additionnelles.

Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation de la main-d'œuvre



Suivi en 2003-2004

Les résultats constatés indiquent que l'objectif a été atteint. Au cours de l'année 2003-2004, l'Aide financière aux études compte poursuivre ses activités de formation. L'arrivée du projet Contact aura certains impacts sur les modalités de prestation de services. L'organisation devra donc s'assurer que les personnes disposent en temps opportun des informations et du savoir-faire requis. Ainsi, à l'automne 2003, des sessions d'information seront offertes pour sensibiliser le personnel de l'Aide financière aux études aux nouveaux éléments du régime. En janvier 2004, des sessions de formation visant à faciliter l'apprentissage des nouvelles façons de faire et des nouveaux outils seront offertes au personnel de l'Aide financière aux études et des bureaux d'aide financière des établissements d'enseignement.

Orientation stratégique 3

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.3

Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation des services à la clientèle.

Planification 2002-2003 et résultats obtenus

INDICATEUR STRATÉGIQUE	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
3.3.1 Volume des demandes d'aide financière remplies par Internet	Minimum de 50,0 % des demandes remplies par Internet en 2002-2003	**43,0 %**	Cible non atteinte (7,0 %)	30,7 %	12,3 %

Fonctions, activités, initiatives

– Conception et implantation du projet Contact

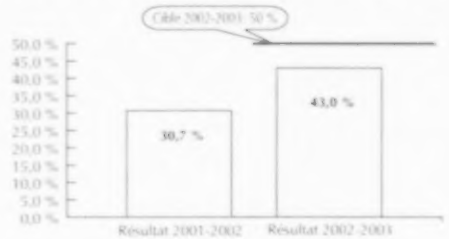
INDICATEUR OPÉRATIONNEL	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
3.3.2 Degré d'avancement du projet Contact	Réaliser 100,0 % des activités prévues en 2002-2003 au Plan d'action du projet Contact	**80,0 %**	Cible non atteinte (20,0 %)	100,0 % des activités réalisées	(20,0 %)

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études veut optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans le but d'améliorer la prestation de services à sa clientèle. Elle a entrepris une réforme majeure de son système informatique en vue d'accélérer le traitement des dossiers et de faciliter les échanges avec sa clientèle et ses partenaires des établissements financiers et d'enseignement. Contact est un projet d'envergure qui franchira une étape importante en 2004.

Au cours de l'année 2002-2003, on observe que 43,0 % des divers documents liés à la demande d'aide ont été remplis par Internet. Ainsi, 41,0 % des demandes de prêt sont maintenant reçues par Internet comparativement à 25,0 % l'an dernier. Le taux est de 47,0 % dans le cas des demandes de bourse, alors qu'il se situait à 34,0 % en 2001-2002. En ce qui concerne l'ensemble des documents liés à la demande d'aide, on remarque un écart négatif de 7,0 points par rapport à la cible, qui avait été fixée à 50,0 %, alors que l'écart pour le nombre de demandes de bourse remplies par Internet n'est que de 3 points par rapport à cette cible. On observe aussi une amélioration de 12,3 points par rapport au résultat observé en 2001-2002, qui était alors de 30,7 % pour l'ensemble des documents. La cible de 50,0 % est conservée pour 2003-2004.

Volume des demandes d'aide financière remplies par Internet



Par ailleurs, les activités prévues au calendrier de Contact pour 2002-2003 ont été réalisées à 80,0 %. On observe un écart négatif de 20 points par rapport à la cible, qui était de réaliser 100,0 % des activités. Le même écart est observé par rapport au résultat de 2001-2002, qui avait été de 100,0 %. Cependant, même si un certain retard a été enregistré en ce qui concerne les réalisations de 2002-2003, il n'en demeure pas moins que les efforts déployés pour le développement des fonctionnalités nécessaires à la gestion du Programme de prêts pour les études à temps partiel ont permis de rendre disponibles, avant 2004, certains outils prévus dans le cadre de Contact. Il s'agit, entre autres, de la gestion électronique du travail, de la numérisation en début de processus et de l'utilisation des lecteurs optiques pour l'enregistrement des retours postaux.

Suivi en 2003-2004

À la lumière des résultats obtenus, on peut affirmer que l'objectif a presque été atteint. Les travaux en cours se poursuivront en 2003-2004 afin de mettre au point les systèmes internes de soutien et de terminer la mise en place des moyens d'échanges électroniques avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. Les fonctionnalités destinées à gérer l'attribution de l'aide et l'administration des prêts devraient être disponibles dès avril 2004. L'implantation de Contact se fera progressivement à partir de cette date.

Aussi, dans le but de soutenir l'augmentation de l'utilisation des services Internet par les étudiantes et les étudiants, l'Aide financière aux études a maintenu le concours « Cliquez et courez la chance de gagner un remboursement de 500 $ » instauré l'an passé et le nombre de prix a été doublé.

Orientation stratégique 3

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.4

Fournir les services de l'Aide financière aux études au moindre coût en respectant les engagements ministériels.

INDICATEURS STRATÉGIQUES	CIBLE 2002-2003	RÉSULTAT 2002-2003	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2001-2002	VARIATION/ 2001-2002
3.4.1 Coût de revient moyen par cliente ou client du régime d'aide financière aux études	Coût direct moyen de 58,59 $ par cliente ou client de l'AFE	**63,50 $**	Cible non atteinte 4,91 $	58,59 $	4,91 $
Coût de revient moyen de la fonction « attribution de l'aide » par demande d'aide	54,24 $ par cliente ou client de l'AFE	**58,26 $**	Cible non atteinte 4,02 $	54,24 $	4,02 $
Coût de revient moyen par dollar recouvré	0,082 $ par dollar recouvré	**0,074 $**	Cible dépassée (0,008 $)	0,082 $	(0,008 $)
Coût de revient moyen de la fonction « gestion des prêts » par dossier traité	29,61 $ par dossier traité	**29,24 $**	Cible dépassée (0,37 $)	29,61 $	(0,37 $)

Constats et interprétation des résultats

Les coûts de revient moyen par cliente ou client du régime d'aide financière et celui de la fonction « attribution de l'aide », calculés pour 2002-2003, dépassent les cibles visées, c'est-à-dire que ces coûts sont plus élevés que ce qui avait été prévu dans le Plan d'action 2002-2003. Cependant, le coût de revient moyen par dollar recouvré et celui de la fonction « gestion des prêts » sont inférieurs aux cibles fixées préalablement, ce qui indique une meilleure performance.

Les écarts observés s'expliquent notamment par les augmentations de traitement attribuables, d'une part, à l'indexation salariale de 2,0 % et, d'autre part, à l'augmentation de l'effectif de l'Aide financière aux études de 32 ETC durant l'année 2002-2003. L'ajout de nouvelles ressources humaines reflète le souci de l'organisation d'améliorer les services à la clientèle et de recouvrer les sommes dues dans le but d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études.

Les dépenses attribuables à la mise en place du Programme de prêts pour les études à temps partiel et celles relatives aux communications ont aussi contribué à l'augmentation du coût de revient moyen par cliente ou client du régime d'aide financière aux études. En effet, l'implantation du Programme de prêts pour les études à temps partiel a suscité une grande mobilisation des ressources humaines et financières de l'Aide financière aux études en 2002-2003. Ces efforts ont permis de devancer la mise en place de certains outils de Contact.

Du point de vue méthodologique, le nombre de clients utilisé dans le calcul des coûts de revient est demeuré stable entre 2001-2002 et 2002-2003.

Suivi en 2003-2004

Les résultats observés indiquent que l'objectif a été partiellement atteint. En 2003-2004, la consolidation du projet de modernisation de l'Aide financière aux études devrait permettre d'atteindre les cibles fixées pour les coûts de revient.

En 2003-2004, l'Aide financière aux études prévoit amorcer la révision des modalités de calcul des coûts de revient. Un groupe de travail sera mis en place et aura pour mandat d'élaborer une nouvelle approche pour le calcul des coûts de revient qui tiendra compte des activités spécifiques de l'organisation.

5 RESSOURCES FINANCIÈRES POUR L'ANNÉE 2002-2003

Les ressources

La présente section décrit les ressources humaines et financières utilisées par l'Aide financière aux études pour l'année 2002-2003.

Les résultats financiers

Sommaire des dépenses *(en milliers de dollars)*	**2002-2003**	**2001-2002**	**Écart**	
Bourses consécutives aux prêts	**223 300**	180 400	42 900	24 %
Intérêts et mauvaises créances	**31 960**	89 200	(57 240)	(64) %
Autres bourses	**7 200**	6 600	600	9 %
Administration	**17 100**	15 700	1 400	9 %
Total du programme 03	**279 560**	291 900	(12 340)	(4) %

Les ressources humaines utilisées	**2002-2003**	**2001-2002**	**Écart**	
Employées et employés réguliers et occasionnels	**334**	302	32	11 %

Explication des écarts

Les bourses consécutives aux prêts ainsi que les autres bourses constituent des dépenses pour le gouvernement car elles sont non remboursables pour l'étudiante ou l'étudiant, contrairement aux prêts garantis pour lesquels le gouvernement ne paie que les intérêts au cours des études ainsi que les prêts non remboursés, le cas échéant.

En ce qui concerne les bourses consécutives aux prêts, la variation de la dépense de 42,9 M$ est expliquée par trois facteurs: l'indexation des paramètres du calcul de l'aide, par la hausse du nombre de demandes de bourses ainsi que la modification de la composition de la clientèle.

La variation de la dépense concernant les autres bourses s'explique entièrement par l'augmentation du nombre bourses aux étudiantes et étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'une autre déficience reconnue. Cette augmentation est due à une hausse importante de la clientèle (28,1 %) ainsi que de la bourse moyenne (6,5 %).

En ce qui concerne les intérêts payés et les mauvaises créances, la variation à la baisse de 57,2 M$ est due à une diminution générale de la dépense dans ce secteur. Cela résulte d'une diminution du montant des intérêts payés et d'une réévaluation des provisions sur l'encours des prêts garantis par le gouvernement.

D'autre part, 2,5 % de la baisse s'explique par la réduction de la dépense relative au Programme de remboursement différé et au Programme de remise de dette.

À l'Aide financière aux études, on compte 201 ETC qui composent l'effectif régulier. À ces derniers s'ajoutent 133 ETC qui constituent l'effectif occasionnel.

Les frais d'administration s'établissent comme suit:

Sommaire des frais d'administration *(en milliers de dollars)*	**2002-2003**	**2001-2002**	**Écart**	
Traitement	**12 600**	11 900	700	5,9 %
Communications	**1 200**	1 100	100	9,1 %
Services	**2 700**	2 100	600	28,6 %
Autres dépenses	**300**	300	0	0,0 %
Total partiel	**16 800**	15 400	1 400	9,1 %
Amortissement	**300**	300	0	0,0 %
TOTAL	**17 100**	15 700	1 400	8,9 %

L'Aide financière aux études gère ses frais d'administration en distinguant les différentes directions, c'est-à-dire la Direction générale, la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution et la Direction de la gestion des prêts. L'augmentation de 8,9 % des frais d'administration s'explique principalement par la mise en place du Programme de prêts pour les études à temps partiel et par les coûts de développement non capitalisables du système Contact.

La dépense d'amortissement est établie selon les conventions comptables du gouvernement et provient des investissements en immobilisations de l'Aide financière aux études.

Les principaux éléments de dépenses, qui représentent 96,5 % des frais d'administration (96,6 % en 2001-2002), sont les traitements, les communications et les services. Voici le détails par direction:

Traitements *(en milliers de dollars)*	**2002-2003**	**2001-2002**	**Écart**	
Direction	**1 800**	1 700	100	5,9 %
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	**1 400**	1 600	(200)	(12,5) %
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	**4 900**	4 500	400	8,9 %
Direction de la gestion des prêts	**4 500**	4 100	400	9,8 %
Total	**12 600**	11 900	700	5,9 %

L'augmentation de la dépense relative aux traitements s'explique par l'indexation des salaires de 2 % et l'augmentation du nombre de ETC. L'effectif de l'Aide financière aux études a crû de 32 ETC en 2002-2003.

Communications *(en milliers de dollars)*	**2002-2003**	**2001-2002**	**Écart**	
Direction	**300**	400	(100)	(25,0) %
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	**100**	200	(100)	(50,0) %
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	**500**	300	200	66,7 %
Direction de la gestion des prêts	**300**	200	100	50,0 %
Total	**1 200**	1 100	100	9,1 %

En 2002-2003 on remarque une hausse significative des dépenses en communication. Cette hausse est attribuable principalement à la mise en application du Programme de prêts pour les études à temps partiel et à l'augmentation des coûts des services informatiques. Ces frais ont été principalement imputés à la Direction des services à la clientèle et de l'attribution.

Services *(en milliers de dollars)*	**2002-2003**	**2001-2002**	**Écart**	
Direction	**400**	400	0	0,0 %
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	**900**	600	300	50,0 %
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	**400**	500	(100)	(20,0) %
Direction de la gestion des prêts	**1 000**	600	400	66,7 %
Total	**2 700**	2 100	600	28,6 %

Au chapitre des dépenses liées aux services, on note une augmentation significative pour la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations et pour la Direction de la gestion des prêts. L'augmentation de la dépense en services pour la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations est due à l'engagement d'une firme externe pour l'entretien du système Pratic. Les ressources internes qui étaient affectées à cette tâche ont été requises pour le projet Contact.

Pour la Direction de la gestion des prêts, il faut d'abord noter que la dépense entraînée par le recouvrement des créances hors Québec est passée de 23 700 $ en 2001-2002 à 309 500 $ en 2002-2003. Entre juillet 2001 et juin 2002, aucune firme n'était sous contrat, ce qui explique la faible dépense à ce chapitre pour l'an dernier et l'augmentation importante par la suite. De plus, en ce qui concerne les frais d'avocats et de huissiers, le projet pilote mis sur pied en 2001-2002 et visant à envoyer des mises en demeure par huissier aux débiteurs, qui refusent de rembourser leur dette d'études, a continué en 2002-2003, puisqu'il donnait de bons résultats. Cette décision a eu pour effet d'augmenter les frais de huissiers. Par ailleurs, la mise à niveau des postes informatiques d'une partie du personnel affecté au recouvrement des créances, est incluse, alors qu'elle ne l'était pas auparavant.

ANNEXES

Annexe 1 Définitions des indicateurs

Orientation stratégique 1: S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques des étudiantes et des étudiants du Québec

Objectif stratégique 1.1: Offrir un régime d'aide financière aux études aux besoins de la population étudiante, et ce, dans un environnement en constante évolution

Indicateurs stratégiques et opérationnels:

1.1.1 Taux de participation des étudiantes et des étudiants au Programme des prêts et bourses.
Proportion d'étudiantes et d'étudiants inscrits dans les établissements d'enseignement postsecondaire qui ont reçu une aide financière sous forme de prêt ou de bourse

1.1.2 Montant d'aide moyen attribué sous forme de prêt ou de bourse
Montant moyen de l'aide attribuée en prêts et en bourses

1.1.3 Volume d'activités de connaissance réalisées
Nombre d'études prospectives, d'évaluations de programmes et d'études diverses permettant de connaître les caractéristiques de la clientèle, ses besoins et son environnement réalisées au cours de l'année budgétaire considérée.

1.1.4 Volume d'étudiantes et d'étudiants concernés par les activités de connaissance
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants concernés par les études prospectives, les évaluations de programmes et les autres études permettant de connaître les caractéristiques de la clientèle, ses besoins et son environnement réalisées au cours de l'année budgétaire considérée.

1.1.5 Volume d'étudiantes et d'étudiants touchés par les modifications apportées au régime
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants auxquels le montant d'aide attribué a été modifié à la hausse ou à la baisse en raison de modifications apportées au régime.

Objectif stratégique 1.2: Harmoniser le régime d'aide financière aux études avec les orientations et politiques, ministérielles et gouvernementales

Indicateurs stratégiques et opérationnels:

1.2.1 Volume de problèmes d'harmonisation
Nombre de problèmes d'harmonisation résolus au cours de l'année budgétaire considérée en ce qui concerne le régime d'aide financière aux études et d'autres programmes gouvernementaux.

1.2.2 Volume d'activités de concertation ministérielle et interministérielle
Nombre d'activités portant sur l'harmonisation du régime d'aide financière aux études avec d'autres programmes gouvernementaux réalisées au cours de l'année budgétaire considérée.

1.2.3 Volume de recours en raison de l'absence d'harmonisation
Cet indicateur est en développement. Il vise à déterminer si l'absence d'harmonisation entre le régime d'aide financière aux études et d'autres programmes gouvernementaux prive les étudiantes et les étudiants des bénéfices du régime, ce qui pourrait les conduire à exercer leur droit de recours.

Objectif stratégique 1.3: Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement

Indicateurs stratégiques et opérationnels:

1.3.1 Volume d'étudiantes et d'étudiants ayant fait une demande d'aide financière aux études
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants ayant fait une demande d'aide financière au cours de l'année budgétaire concernée, que cette demande ait été acceptée ou non.

1.3.2 Volume d'étudiantes et d'étudiants affirmant ne pas avoir fait de demande d'aide financière en raison de leur méconnaissance du régime
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants affirmant, dans le cadre d'une enquête, ne pas avoir fait de demande d'aide financière au cours de l'année budgétaire considérée en raison de leur méconnaissance du régime.

1.3.3 Volume d'activités de promotion et d'information réalisées
Nombre d'activités de promotion du régime et d'information sur ses différents aspects réalisées par l'Aide financière aux études au cours de l'année budgétaire considérée.

1.3.4 Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la clarté et de l'utilité des documents d'information générale concernant le régime
Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de la clarté et de l'utilité des documents d'information générale concernant le régime.

1.3.5 Montant et pourcentage du budget de l'Aide financière aux études dépensé pour des activités de promotion et d'information
Montant et proportion du budget de fonctionnement de l'Aide financière aux études dépensé au cours de l'année budgétaire considérée pour des activités de promotion et d'information se rapportant au régime.

1.3.6 Volume de visiteurs du site Internet, secteur de la promotion et de l'information
Nombre et pourcentage de visiteurs de la section consacrée à la promotion du régime et à l'information à cet égard sur le site Internet de l'Aide financière aux études.

Orientation stratégique 2: Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières

Objectif stratégique 2.1: S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit

Indicateurs stratégiques et opérationnels:

2.1.1 Taux d'abandon des études en raison d'un manque de ressources financières
Cet indicateur en développement a pour objet de vérifier s'il existe un lien entre l'abandon des études et le manque de ressources financières. Il s'exprime par la proportion des étudiantes et des étudiants affirmant, lors d'un sondage, avoir abandonné leurs études en raison d'un manque de ressources financières.

2.1.2 Taux de réussite des étudiantes et étudiants ayant reçu une aide financière
Cet indicateur en développement a pour objet de vérifier s'il existe un lien entre la réussite scolaire et l'attribution d'une aide financière. Il sera calculé en comparant les données de diplomation et les données relatives à l'attribution de l'aide financière.

2.1.3 Volume d'étudiantes et d'étudiants bénéficiant d'une aide financière
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants recevant un prêt, une bourse ou un prêt et une bourse, au cours de l'année budgétaire considérée.

2.1.3 Volume d'étudiantes et d'étudiants bénéficiant d'une aide financière
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants recevant un prêt, une bourse ou un prêt et une bourse, au cours de l'année budgétaire considérée.

2.1.4 Montant de l'aide financière versée
Montant total de l'aide financière versée en prêts, en bourses ou en prêts et en bourses, au cours de l'année budgétaire considérée. Cet indicateur permet également de calculer le montant du prêt moyen et de la bourse moyenne alloués au cours de l'année.

2.1.5 Volume de demandes d'aide financière reçues
Nombre de demandes d'aide financière jugées recevables en première analyse (admissibilité) et enregistrées dans le système informatique au cours de l'année budgétaire considérée.

2.1.6 Pourcentage de demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)
Proportion des demandes d'aide financière qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande débute dès sa réception et prend fin avec l'expédition à l'étudiante ou à l'étudiant du calcul du montant auquel elle ou il a droit ou d'une demande de renseignements qui permettra de compléter l'analyse de son dossier. Il est à noter que le délai fixé varie en fonction du programme et de la priorité de la demande de l'étudiante ou de l'étudiant.

2.1.7 Volume de recours reçus
Nombre et pourcentage de plaintes, de demandes de révision et de demandes de dérogation reçues au cours de l'année budgétaire considérée.

2.1.8 Pourcentage de recours traités dans le délai fixé (Le délai fixé comprend le délai et le retard moyens)
Proportion des demandes qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement des plaintes et des demandes de révision débute dès leur réception et se termine au moment où la réponse est donnée à la personne ayant exercé le recours. Dans le cas des demandes de dérogation, le traitement débute dès leur réception et se termine lorsque le dossier est transmis au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

2.1.9 Montant des intérêts remboursés aux établissements financiers pendant la période d'études
Montant total des intérêts sur les prêts remboursés aux établissements financiers par l'Aide financière aux études pendant la période d'études des étudiantes et des étudiants, et ce, pour l'année budgétaire en cours.

Objectif stratégique 2.2: Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à les satisfaire

Indicateurs stratégiques et opérationnels:

2.2.1 Taux de satisfaction de la clientèle
Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de l'ensemble des services reçus de l'Aide financière aux études.

2.2.2 Taux d'accessibilité aux services automatisés
Cet indicateur permet de savoir si les services automatisés (site Internet et téléphone interactif) sont accessibles à la clientèle 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sans compter les périodes de mise à jour et d'entretien des systèmes. Le temps d'accessibilité aux services est comparé au nombre de minutes que compte chaque mois pour le téléphone interactif et au nombre d'heures pour le site Internet.

2.2.3 Taux de disponibilité des services personnalisés
Cet indicateur permet de savoir si les services personnalisés (comptoir d'accueil et centre d'appels) sont offerts à la clientèle du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

2.2.4 Volume de plaintes
Nombre et pourcentage de plaintes reçues au cours de l'année budgétaire considérée.
Indicateurs opérationnels:

2.2.5 Volume d'opérations aux services automatisés
Volume de consultations du site Internet et nombre d'appels au service téléphonique interactif au cours de l'année budgétaire considérée.

2.2.6 Volume d'opérations aux services personnalisés
Nombre de visiteurs au comptoir d'accueil (Québec) et nombre d'appels au centre d'appels ayant reçu une réponse au cours de l'année budgétaire considérée.

2.2.7 Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels
Cet indicateur permet de mesurer le nombre d'appels auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu, en comparaison avec le nombre de tentatives d'appels enregistré par le système téléphonique. Il faut cependant noter que le système téléphonique ne permet pas de déterminer le nombre de clients qui ont tenté de joindre le centre d'appels, mais uniquement le nombre de tentatives d'appels, une même personne pouvant essayer d'obtenir une réponse à plusieurs reprises.

Objectif stratégique 2.3: Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études
Indicateurs stratégiques et opérationnels:

2.3.1 Montant moyen d'endettement, à la fin des études, des étudiantes et des étudiants ayant reçu une aide financière
Somme moyenne, calculée à la fin des études, des prêts (capital seulement) alloués aux étudiantes et aux étudiants ayant reçu une aide financière.

2.3.2 Volume de la clientèle remboursant son prêt en conformité avec les règles du régime
Pour l'année budgétaire considérée, nombre et pourcentage de bénéficiaires remboursant leur dette d'études en conformité avec les règles du régime.

2.3.3 Taux de recouvrement des créances recouvrables
Cet indicateur est en développement. Il permet de mesurer la proportion du montant des créances qui ont été recouvrées par rapport au solde annuel des créances recouvrables.

2.3.4 Pourcentage de la clientèle se prévalant du Programme de remboursement différé (PRD)
Nombre et pourcentage des personnes devant rembourser leur dette d'études qui se prévalent du Programme de remboursement différé pour l'année budgétaire considérée.

2.3.5 Pourcentage des demandes d'admission au PRD traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)
Cet indicateur est en développement. Il permet de mesurer la proportion des demandes d'admission au PRD qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande d'admission au PRD débute à la date de réception de la demande et prend fin à la date de décision ou à la date d'une demande de renseignements.

2.3.6 Taux de défaut de paiement de la clientèle
Cet indicateur met en relation le montant de capital des prêts remboursés et l'endettement total (capital) des étudiantes et étudiants qui devaient prendre en charge le remboursement de leur prêt quatre ans plus tôt.

2.3.7 Montant des créances recouvrées
L'indicateur retenu quantifie le montant des créances recouvrées dans l'année budgétaire considérée. L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent dans une situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Le personnel de l'Aide financière peut conclure une entente de remboursement avec ces personnes. Les créances relatives aux dossiers non encore échus du Programme de remboursement différé ne sont pas prises en considération.

2.3.8 Taux de règlement des dossiers de recouvrement
Cet indicateur est en développement. Il vise à établir la proportion des dossiers de recouvrement qui conduisent à un règlement au cours de l'année budgétaire considérée.

Objectif stratégique 2.4: Accroître l'efficacité de la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'optimiser le service à la clientèle

Indicateurs stratégiques et opérationnels:

2.4.1 Volume de partenaires touchés par des activités de concertation, de formation et d'information
Nombre et pourcentage des partenaires des établissements financiers et d'enseignement touchés par des activités de concertation, de formation et d'information de l'Aide financière aux études.
Indicateurs opérationnels:

2.4.2 Volume d'activités de concertation, de formation et d'information réalisées
Nombre d'activités de concertation, de formation et d'information qui, au cours de l'année budgétaire considérée, ont été réalisées par l'Aide financière aux études à l'intention de ses partenaires des établissements financiers et d'enseignement.

2.4.3 Volume de participants aux activités de concertation, de formation et d'information
Nombre et pourcentage de participants aux activités de concertation, de formation et d'information tenues au cours de l'année budgétaire considérée par l'Aide financière aux études à l'intention de ses partenaires des établissements financiers et d'enseignement.

2.4.4 Volume de publication d'Info-Réseau, d'Info-Prêt et d'Info-Contact
Nombre de publications d'Info-Réseau, d'Info-Prêt et d'Info-Contact au cours de l'année budgétaire considérée

2.4.5 Volume de consultations en ligne des publications Info-Réseau et Info-Contact
Nombre de consultations en ligne des publications Info-Réseau et Info-Contact au cours de l'année budgétaire considérée.

Orientation stratégique 3: Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle
Objectif stratégique 3.1: Favoriser le développement et le partage d'une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants par les membres de l'organisation.

Indicateurs stratégiques et opérationnels:

3.1.1 Pourcentage d'atteinte globale des objectifs de l'Aide financière aux études
Cet indicateur permet de formuler un constat global sur le degré de réalisation du plan d'action de l'Aide financière aux études pour l'année budgétaire concernée, en mettant en relation les objectifs annoncés et les résultats obtenus.

3.1.2 Degré d'avancement des projets d'amélioration de l'Aide financière aux études
Comparaison du degré d'avancement des projets d'amélioration de l'Aide financière aux études à la fin de l'année budgétaire considérée avec le degré d'avancement prévu dans les plans de réalisation des projets.
Indicateurs opérationnels:

3.1.3 Nombre de rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études
Nombre de rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études tenues au cours de l'année budgétaire considérée

3.1.4 Volume de personnes ayant participé à des activités de sensibilisation à l'approche client
Nombre et pourcentage de personnes de l'Aide financière aux études ayant participé à des activités de sensibilisation à l'approche client au cours de l'année budgétaire considérée

Objectif stratégique 3.2: Planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert de l'expertise au sein de l'organisation

Indicateurs stratégiques et opérationnels:

3.2.1 Volume de personnes formées en raison de l'évolution de leur tâche ou du régime
Nombre et pourcentage des personnes de l'Aide financière aux études qui ont été formées au cours de l'année budgétaire considérée en raison de l'évolution de leur tâche ou des modifications apportées au régime
Indicateurs opérationnels:

3.2.2 Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation de la main-d'œuvre
Proportion des dépenses consacrées à la formation de la main-d'œuvre de l'Aide financière aux études par rapport à la masse salariale, au cours de l'année budgétaire considérée.

3.2.3 Volume de personnes ayant suivi une formation
Nombre et pourcentage des personnes de l'Aide financière aux études ayant suivi une formation au cours de l'année budgétaire considérée.

3.2.4 Nombre moyen de jours de formation par personne
Nombre moyen de jours de formation par personne de l'Aide financière aux études pour l'année budgétaire considérée.

3.2.5 Plan de main-d'œuvre élaboré
Élaboration, au cours de l'année budgétaire considérée, d'un document de planification des besoins en main-d'œuvre de l'Aide financière aux études.

Objectif stratégique 3.3: Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services à la clientèle

Indicateurs stratégiques et opérationnels:

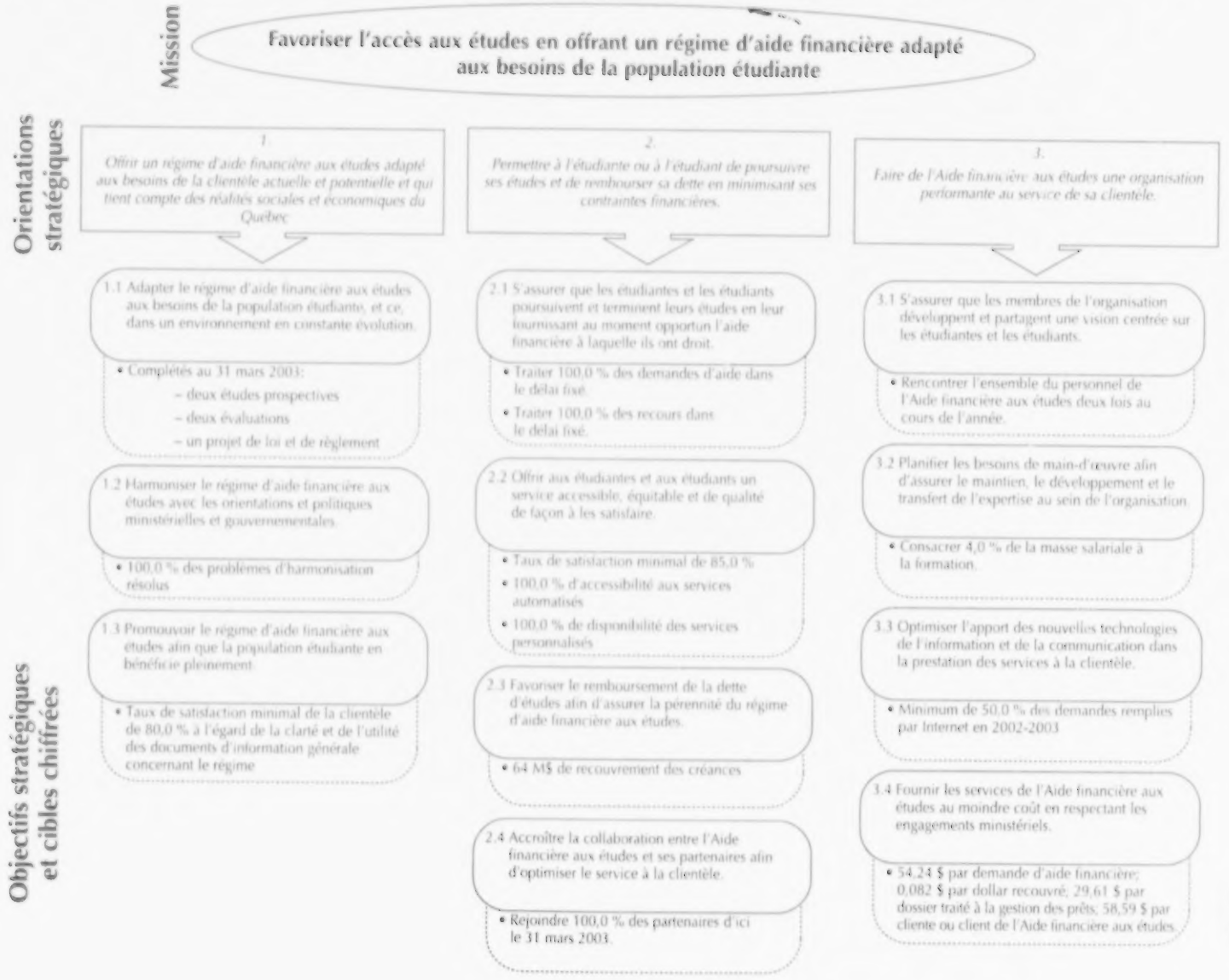
3.3.1 Volume des demandes d'aide financière remplies par Internet
Nombre et pourcentage des demandes d'aide financière remplies par Internet au cours de l'année budgétaire considérée par rapport au nombre de demandes d'aide financière effectuées à l'aide d'un formulaire papier.

3.3.2 Degré d'avancement du projet Contact
Comparaison du degré d'avancement du projet Contact, à la fin de l'année budgétaire considérée, avec le degré d'avancement prévu dans le plan de réalisation du projet.

Objectif stratégique 3.4: Fournir les services de l'Aide financière aux études au moindre coût en respectant les engagements ministériels
Indicateurs stratégiques:

3.4.1 Coût de revient moyen
Pour l'attribution de l'aide, le coût de revient direct moyen par demande d'aide est calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution et le nombre de demandes d'aide financière reçues en application de la Loi sur l'aide financière aux études.
Pour la gestion des prêts, le coût de revient direct moyen par dossier traité est calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction de la gestion des prêts et le nombre de dossiers qui ont été traités au cours de l'année dans cette direction.
En ce qui concerne le recouvrement, le coût de revient direct par dollar investi pour réaliser cette activité est calculé en mettant en relation les ressources financières investies et les sommes recouvrées.
Le coût de revient moyen global par client est établi en prenant en compte le coût de fonctionnement annuel total et le nombre de clientes et de clients de l'Aide financière aux études. Il présente une vue d'ensemble de la situation.
Les coûts indirects imputables aux partenaires de l'Aide financière aux études ou à des unités administratives du ministère de l'Éducation ne sont pas pris en considération dans les calculs étant donné la difficulté de quantifier avec précision la valeur de ces services.

Annexe 2 Orientations stratégiques, objectifs stratégiques et cibles chiffrées 2002-2003



Annexe3 Orientations stratégiques, objectifs stratégiques et cibles chiffrées 2003-2004

Mission

Faciliter l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière à la population étudiante

Orientations stratégiques

1.
S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques des étudiantes et des étudiants du Québec.

2.
Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

3.
Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectifs stratégiques et cibles chiffrées

1.1 Offrir un régime d'aide financière aux études aux besoins de la population étudiante, et ce, dans un environnement en constante évolution.

Taux de participation des étudiantes et des étudiants au Programme de prêts et bourses de 30 %

- Tâches réalisées au 31 mars 2004:
  - préparation d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle
  - rédaction d'un projet de loi sur la modernisation de l'Aide financière aux études

1.2 Harmoniser le régime d'aide financière aux études avec les orientations et politiques ministérielles et gouvernementales.

3 problèmes d'harmonisation solutionnés

1.3 Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement.

- Taux de satisfaction minimal de la clientèle de 92,0 % à l'égard de la clarté et de l'utilité des documents d'information générale concernant le régime

2.1 S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit.

- Traiter 95,0 % des demandes d'aide dans le délai fixé.
- Traiter 97 % des dossiers complets de demande de révision provenant du Protecteur du citoyen et 92 % des dossiers complets de demande de révision provenant d'autres sources et traiter 92 % des plaintes dans un délai de 4 semaines.

2.2 Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à les satisfaire.

- Taux de satisfaction minimal de 90,0 %
- 100,0 % d'accessibilité aux services automatisés
- 100,0 % de disponibilité des services personnalisés

2.3 Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études.

- 78 M$ de recouvrement des créances

2.4 Accroître l'efficacité de la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'optimiser le service à la clientèle.

- Joindre 100,0 % des partenaires d'ici le 31 mars 2004.

3.1 Favoriser le développement et le partage d'une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants par les membres de l'organisation.

- Rencontrer l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études deux fois au cours de l'année.

3.2 Planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert de l'expertise au sein de l'organisation.

- Consacrer 4,0 % de la masse salariale à la formation.
- Adapter le plan de main-d'œuvre à l'implantation de Contact

3.3 Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation des services à la clientèle.

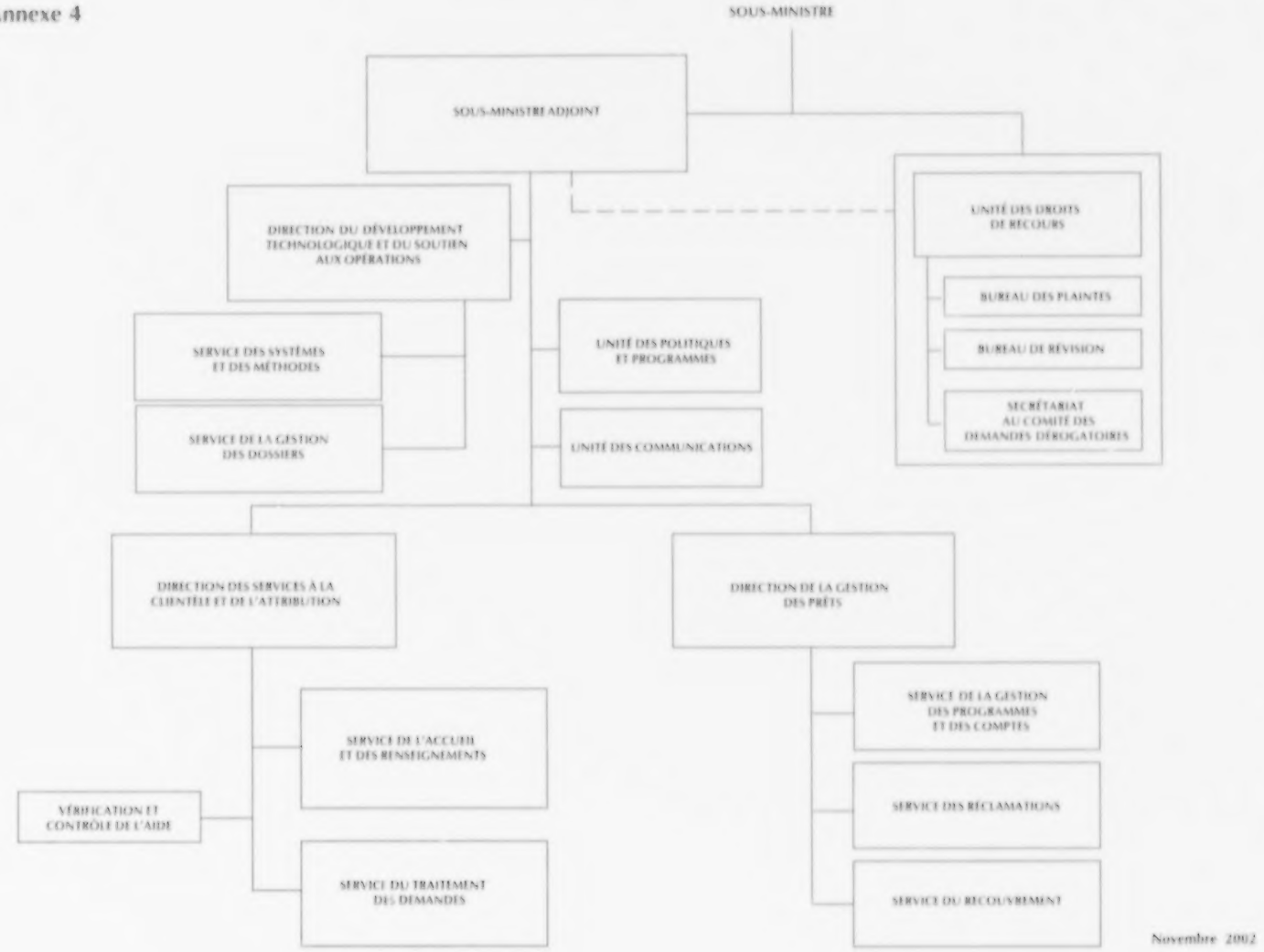
- Minimum de 50,0 % des demandes remplies par Internet en 2003-2004

3.4 Fournir les services de l'Aide financière aux études au moindre coût en respectant les engagements ministériels.

- 58,26 $ par demande d'aide financière; 0,074 $ par dollar recouvré; 29,24 $ par dossier traité à la gestion des prêts; 63,50 $ par cliente ou client de l'Aide financière aux études

AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES

Annexe 4



Novembre 2002

Aide financière aux études

Québec

22-0831